

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



**“PROCESO DE ATENCIÓN RESTAURATIVO EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA
LA MUJER”**

PRESENTA
DENISS KARINA GONZÁLEZ LOZANO

PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

JUNIO, 2017



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



TESIS

**“PROCESO DE ATENCIÓN RESTAURATIVO EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA
LA MUJER”**

PRESENTA

DENISS KARINA GONZÁLEZ LOZANO

**PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

DIRECTORA DE TESIS

DRA. KARLA ANNETT CYNTHIA SÁENZ LÓPEZ

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO

JUNIO DE 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que en seguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: Deniss Karina González Lozano

Firma: _____

Fecha: _____

DEDICATORIA

El agradecimiento es uno de los valores más significativos de la especie humana y para mí es considerado la memoria del corazón, es así como al llegar a este momento en el que tengo que escribir estas líneas, vienen a mis pensamientos todas aquellas personas que por convicción, por solidaridad, por obligación o aun sin quererlo hicieron posible que llegará a concluir este sueño el cual sin duda comparto de corazón con todos y cada uno de ellos.

El camino no fue fácil por eso agradezco primeramente a Dios mi creador por permitirme seguir acumulando bellas experiencias en esta aventura que amo llamada vida.

Así mismo me bendice con el mejor compañero de vida, amigo y cómplice, Jorge García, Gracias Amor por estar a mi lado en todo momento apoyándome y animándome a estar en constante crecimiento no solo a nivel personal sino también en lo profesional, por estar ahí con nuestros hijos en mis momentos de ausencia enseñándoles que el trabajo de equipo en familia permite el desarrollo de todos de una manera satisfactoria y que los logros se disfrutan más cuando se comparten y se es participe de ellos, para ti todo mi amor.

A mis hijos Camila y Patricio quienes a pesar de su corta edad de manera amorosa fueron los más entusiasmados y comprensivos en mis momentos de estudio, no hay mayor regalo para mí que se sientan orgullosos de su madre porque ellos son el motor de mi vida.

A mis papás y toda mi familia por siempre mostrar su apoyo y mantenerse pendientes de cooperar de una u otra manera para facilitar mi proceso durante el doctorado, gracias.

A los mejores seres humanos y guías que el destino ha puesto en mi camino y me acompañan en cada uno de mis retos por lo que comienzo dando este reconocimiento especial a mi Directora de tesis Dra. Karla Annett Cynthia Sáenz López ya que tuvo en cada momento las palabras exactas para que no desistiera en el intento, pero sobre todo la experiencia profesional y el conocimiento intelectual para dar claridad y forma a la presente tesis doctoral. Mil Gracias.

Al Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez por confiar plenamente en mí, brindándome la oportunidad de continuar el camino a la meta, así como a todos los maestros y doctores que conforman el Claustro Doctoral, mi respeto, admiración y profundo agradecimiento.

De manera especial al Profesor Carlos Agustín Salas Silva ya que sin él mi estancia en el doctorado no hubiera sido posible, Gracias Profe. por todo su apoyo, por ser el más incondicional en todo momento, por sus consejos, pláticas y observaciones, sin duda, si he logrado concluir con éxito ha sido por usted, todo mi cariño y agradecimiento.

A mis adorados amigos y ahora Dr. David Rodríguez y Dra. Yahaira Martínez por siempre extender su mano para brindarme el soporte necesario en cada una de las etapas de esta aventura compartida, ustedes me hacen apreciar el verdadero significado de la amistad, saben que cuentan conmigo en todo momento.

De manera general a todos mis compañeros de generación doctoral y aquellas personas que de una u otra forma forman parte de esta investigación, destacando aquí a la Dra. Elizabeth Aguilar Parra por compartirme el sentimiento de lucha y la oportunidad de siempre buscar la manera de contribuir hacia el camino de la erradicación de la violencia contra nosotras las mujeres.

A todos y cada uno de ellos, mi entero agradecimiento.

ABREVIATURAS Y TERMINOS TÉCNICOS

JR	Justicia Restaurativa
VCM	Violencia contra la mujer
MASC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos
PGJNL	Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ENVIM	Encuesta Nacional Sobre la Violencia Contra las Mujeres
SS	Secretaría de Salud
ENDIREH	Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
CNPP	Código Nacional de Procedimientos Penales
UNIPREVI	Unidad de Prevención de la Violencia

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	i
DEDICATORIA	ii
ABREVIATURAS Y TERMINOS TÉCNICOS	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I. METODOLOGÍA	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Problema	4
1.3 Justificación	5
1.4 Objetivos	8
1.5 Hipótesis.....	8
1.6 Marco Conceptual	9
1.7 Modelo de investigación	11
1.8 Diseño de la Investigación.....	12
1.9 Matriz de congruencia	13

CAPITULO II. VISIÓN PANORÁMICA DE LA JUSTICIA ALTERNATIVA: CONFLICTO, MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y JUSTICIA RESTAURATIVA 15

- 2.1 *El entendimiento del conflicto..... 16*
- 2.2 *La Justicia Alternativa como una nueva oportunidad para la Justicia en México 23*
- 2.3 *Mecanismos Alternativos y Justicia Restaurativa 32*

CAPITULO III. LA JUSTICIA RESTAURATIVA COMO UN NUEVO PARADIGAMA EN LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER. 39

- 3.1 *Conceptualización de la justicia restaurativa y su desarrollo en la violencia contra la mujer 40*
- 3.2 *Panorama internacional de la Justicia Restaurativa y la violencia contra la mujer 49*
- 3.3 *Beneficios y controversias sobre la aplicación de la Justicia Restaurativa en casos de violencia contra la mujer..... 58*

CAPITULO IV. LAS REDES PRIMARIAS DE APOYO COMO FACTOR RESTAURATIVO PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA..... 64

- 4.1 *La teoría del apoyo social como fundamento explicativo de apoyo a las víctimas de violencia 65*
- 4.2 *Las redes primarias de apoyo como soporte social necesario..... 71*
- 4.3 *La justicia restaurativa y las redes primarias de apoyo 78*

CAPITULO V. PARTICULARIDADES DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN EL ÁMBITO PRIVADO Y SU INCLUSIÓN EN LA JUSTICIA RESTAURATIVA..... 83

- 5.1 *De la generalidad de la violencia a la particularidad en relación con la violencia contra la mujer. .. 84*
- 5.2 *Tipología y consecuencias de la violencia contra la mujer..... 91*
- 5.3 *La violencia contra la mujer bajo el camino de la Justicia Restaurativa 101*

CAPITULO VI. REDES FORMALES Y MODALIDADES DE INTERVENCIÓN: DETONANTES PARA RESTAURAR A LA VÍCTIMA DE MANERA INTEGRAL..... 106

<i>6.1 Las redes formales de apoyo como aliadas en el soporte social necesario a las mujeres víctimas de violencia doméstica</i>	<i>107</i>
<i>6.2 La importancia del Sistema de Impartición de Justicia como red de apoyo formal en el proceso de atención para mujeres víctimas de violencia doméstica</i>	<i>113</i>
<i>6.3 Modalidades de intervención en apoyo a las víctimas para su empoderamiento y restauración ante el delio</i>	<i>119</i>

CAPITULO VII. EL FENÓMENO DESDE LA PERSPECTIVA CUALITATIVA 127

<i>7.1 El método</i>	<i>127</i>
<i>7.2 El alcance.....</i>	<i>130</i>
<i>7.3 Validez y confiabilidad.....</i>	<i>130</i>
<i>7.4 El muestreo</i>	<i>132</i>
<i>7.5 Características de la aplicación del instrumento.....</i>	<i>133</i>
<i>7.5.1. Primera prueba piloto</i>	<i>133</i>
<i>7.5.2. La recolección de los datos.....</i>	<i>133</i>
<i>7.5.3. Diseño de entrevista</i>	<i>133</i>
<i>7.5.4. Primer pilotaje y análisis de los datos</i>	<i>135</i>
<i>7.5.5. Primeras impresiones ante el pilotaje cualitativo</i>	<i>140</i>
<i>7.5.6. Segunda prueba piloto</i>	<i>142</i>
<i>7.6 Descripción de la aplicación del grupo enfocado</i>	<i>143</i>
<i>7.7 Resultados.....</i>	<i>147</i>

CAPITULO VIII. EL FENÓMENO DESDE LA PERSPECTIVA CUANTITATIVA	158
8.1 <i>El método</i>	158
8.2 <i>El alcance.....</i>	160
8.3 <i>Validez y confiabilidad.....</i>	160
8.4 <i>El muestreo</i>	162
8.5 <i>Características de la aplicación del instrumento.....</i>	165
8.5.1. <i>La recolección de los datos.....</i>	165
8.5.2. <i>Diseño del cuestionario</i>	165
8.5.3. <i>Primer pilotaje y análisis de los datos</i>	169
8.5.4. <i>Primeras impresiones ante el pilotaje cuantitativo</i>	172
8.6 <i>Descripción de la aplicación del instrumento final.....</i>	173
8.7 <i>Resultados.....</i>	178
CAPITULO IX. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	188
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	190
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	195
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	223
LEYES, CÓDIGOS Y REGLAMENTOS	223
ANEXOS	224

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. MATRIZ DE CONGRUENCIA.....	14
TABLA 2. DEFINICIONES DE CONFLICTO.....	19
TABLA 3. DESCOMPOSICIÓN DE VARIABLES.....	134
TABLA 4. DE LA CATEGORÍA AL TEMA.....	136
TABLA 5. DEL TEMA A LA CODIFICACIÓN.....	137
TABLA 6. INSTRUMENTO DEFINITIVO: GUION DE PREGUNTAS GUÍA PARA GRUPO ENFOCADO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....	144
TABLA 7. RESUMEN DE CATEGORÍAS Y TEMAS DE LA EXPERIENCIA SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN RESTAURATIVO PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.....	148
TABLA 8. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DEFINITIVO.....	161
TABLA 9. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD VARIABLE REDES PRIMARIAS DE APOYO.....	161
TABLA 10. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD VARIABLE SOPORTE INSTITUCIONAL.....	162
TABLA 11. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD VARIABLE MODALIDADES DE INTERVENCIÓN.....	162
TABLA 12. DENUNCIAS ANTE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA SOBRE DELITO DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SU EQUIPARABLE.....	163
TABLA 13. CUESTIONARIO FINAL.....	174
TABLA 14. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS.....	178
TABLA 15. TABLAS SOBRE ESTADO CIVIL, EDAD Y ESCOLARIDAD DE LA MUESTRA.....	178
TABLA 16. TABLA SOBRE TIPO DE VIOLENCIA DENUNCIADA.....	179

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. VENTANA DE LA DISCIPLINA SOCIAL.....	80
ILUSTRACIÓN 2. GRÁFICA DE VARIABLE REDES PRIMARIAS DE APOYO.....	155
ILUSTRACIÓN 3. GRÁFICA DE VARIABLE TIPOS DE VIOLENCIA.....	156
ILUSTRACIÓN 4. GRÁFICA DE VARIABLE SOPORTE INSTITUCIONAL.....	156
ILUSTRACIÓN 5. GRÁFICA DE VARIABLE MODALIDADES DE INTERVENCIÓN	156
ILUSTRACIÓN 6. TIPO DE VIOLENCIA DENUNCIADA	179
ILUSTRACIÓN 7. IMPORTANCIA DEL APOYO DE ALGUIEN DENTRO DEL PROCESO	180
ILUSTRACIÓN 8. RED IMPORTANTE PARA LA MUJER EN UN PROCESO DE DENUNCIA	181
ILUSTRACIÓN 9. IMPORTANCIA DEL APOYO DE LA AUTORIDAD DURANTE EL PROCESO	182
ILUSTRACIÓN 10. ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIA (CODE GUADALUPE)	183
ILUSTRACIÓN 11. ATENCIÓN DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO ORIENTADOR (AMPO) EN LA TOMA DE LA DENUNCIA INICIAL	184
ILUSTRACIÓN 12. GRÁFICA DE EVALUACIÓN SOBRE LA CLARIDAD DE EXPLICACIÓN SOBRE LOS PASOS A SEGUIR DENTRO DE UN PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIA.	185
ILUSTRACIÓN 13. ATENCIÓN DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO INVESTIGADOR (AMPI).....	186
ILUSTRACIÓN 14. GRÁFICA SOBRE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LAS MODALIDADES DE INTERVENCIÓN	187

INTRODUCCIÓN

La presente tesis doctoral tiene como intención brindar una perspectiva basada en la filosofía de la justicia restaurativa vinculada con los procesos de atención proporcionados a mujeres que han sido víctimas de violencia por parte de su pareja, problemática que en la actualidad es considerada como grave en nuestro país.

Dentro de su contenido, se hace una distribución dentro de su capitulado sobre los temas importantes de la investigación; el primer capítulo se enfoca en abordar la Metodología de la Investigación abarcando desde los antecedentes, problemática, justificación, objetivos, hipótesis, modelo de investigación y su matriz de congruencia, permitiendo con este capítulo tener una visión general sobre el camino que se lleva a cabo dentro del presente estudio.

En el segundo capítulo se abarca un panorama general sobre la conocida Justicia Alternativa y aquellos tópicos que van vinculados al momento de hacer referencia a la misma, dando la oportunidad de delimitar la importancia del conflicto, los diferentes métodos alternos para solucionar conflictos y el conocimiento sobre la Justicia Restaurativa.

El tercer capítulo se evoca hacia una reflexión sobre la Justicia Restaurativa como un nuevo paradigma en problemáticas como la violencia contra la mujer al igual que su desarrollo a nivel internacional para conocer un poco sobre el ejercicio de la misma y desembocar en los beneficios y controversias sobre la implementación de este tipo de justicia en dicha problemática.

Dentro del cuarto, quinto y sexto capítulos se hace una descripción detallada sobre la importancia de los elementos propuestos como factores restaurativos dentro de la presente investigación, para poder adentrar y sustentar de manera sólida el rol de las redes primarias de apoyo, los tipos de violencia, las redes formales de apoyo y las modalidades de intervención en las mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja al vincularse con

los procesos de atención proporcionados por nuestras instituciones de procuración de justicia.

Se continua con el séptimo y octavo capítulo en el que se abordan la perspectiva cualitativa y cuantitativa respectivamente, en donde se hace una descripción detallada sobre la aplicación de ambos métodos de investigación cubriendo desde las primeras fases de aproximación hacia la problemática, pasando por todas las etapas del desarrollo de la investigación para corroborar la validez y confiabilidad de las variables en congruencia con los objetivos propuestos, generando así la obtención del análisis de los datos y sus resultados dando paso a un noveno capítulo en donde se realiza la discusión de los mismos.

Por último se adiciona un apartado sobre conclusiones y propuestas que se han generado a partir de todo el cuerpo del documento logrando de esta manera llegar al final del contenido presentado en esta investigación.

CAPITULO I. METODOLOGÍA

1.1 Antecedentes

La Violencia Contra la Mujer (VCM) es una problemática social que no reconoce estrato social, religión, educación o etnia, misma que causa consecuencias no solo a las mujeres que la padecen sino a sus hijos e hijas, generando secuelas negativas para todos (ONU, 2016; García & López, 2014; Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000).

La importancia que toma a nivel mundial la necesidad de buscar alternativas y estrategias de solución para dar protección a los derechos de las mujeres, es lo que ha llevado a los países a congregarse en diferentes convenciones y a realizar tratados con la finalidad de erradicar dicha problemática.

Un parteaguas sobre el tema, es la declaración sobre la eliminación de la VCM que se realizó en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, demostrando la comprensión y el reconocimiento de organismos internacionales de que la violencia contra la mujer es sin duda una forma de discriminación y violación a sus derechos humanos, ratificada por México en 1995.

En la búsqueda por erradicar la VCM, la Organización de los Estados Americanos —OEA—, negoció la Convención Interamericana para Prevenir, Castigar y Erradicar la Violencia contra las mismas en el año de 1994 y México en su continuo crecimiento a favor del tema, se une a ella ratificándola en 1998.

Así como estas referencias de diferentes encuentros internacionales existen más que han hecho hincapié en la importancia política y universal que tiene dicha problemática social, donde se muestra que a lo largo de los años se sigue intentando erradicar la VCM y las formas más adecuadas para lograrlo, no solamente en México sino a nivel mundial.

Por su parte la concepción de justicia sufre a su vez su propio cambio de visión ante la misma necesidad natural de potenciar el papel de las víctimas, de devolverles el protagonismo que

merecen y necesitan para empezar el camino hacia la superación del delito, esto por medio de la justicia restaurativa.

Este tipo de justicia tiene sus orígenes en pueblos indígenas y aborígenes de países como Australia, Nueva Zelanda, Estados Unidos y Canadá donde se aplicaban algunas prácticas restaurativas que se han ido adaptando con el tiempo (Domingo, 2013).

Uno de los primeros casos registrados es el de Kitchener Ontario en 1974 en donde dos jóvenes, capturados tras una parranda vandálica que dejó 22 propiedades dañadas fueron apoyados por un funcionario de libertad condicional de menores el cual convenció a un juez de que los jóvenes debían reunirse con las víctimas de sus delitos, concluyendo con dichos encuentros que ambos jóvenes realizarían una restitución del daño a las víctimas como condición para la obtención de la libertad condicional. Desde entonces, se han implementado una gran cantidad de programas restaurativos en diferentes jurisdicciones (Zehr H. , 2007).

A partir de ahí surgen diferentes definiciones para darle un sentido a la justicia restaurativa en donde destacan las de autores como Howard Zher (2007), el cual define la justicia restaurativa como una respuesta evolucionada al crimen que respeta la dignidad y equidad de cada persona, construye comprensión y promueve armonía social a través de la sanación de la víctima, infractor y comunidad (Zehr H. , 2007).

Por otro lado, una definición generalmente aceptada de justicia restaurativa es aquella proporcionada por Marshall (1999) el cual la define como un proceso a través del cual las partes o personas que se han visto involucradas y/o que poseen un interés en un delito en particular, resuelven de manera colectiva la manera de lidiar con las consecuencias inmediatas de éste y sus repercusiones para el futuro (Marshall, 1999).

Para Marshall la Justicia Restaurativa es una forma de enfrentar la resolución de problemas relacionados con la delincuencia, que involucra a las propias partes, y la comunidad en general, en una relación activa con los organismos sociales. Más que una práctica concreta es un

conjunto de principios que pueden orientar la práctica general de todo organismo o grupo en relación con la delincuencia (Marshall, 1999).

Aunque no se puede limitar la implementación de la justicia restaurativa a materia penal, este ha sido uno de los ámbitos donde la justicia restaurativa se convirtió en un objeto de estudio en la Organización de las Naciones Unidas —ONU— con el fin de facilitar su regulación en las legislaciones nacionales, dando esta organización su definición como una respuesta evolucionada al crimen que respeta la dignidad y equidad de cada persona, construye comprensión y promueve armonía social a través de la “sanación” de la víctima, infractor y comunidad (Buenrostro Baéz, Pesqueira Leal, & Soto Lamadrid, 2009).

Una idea más clara sobre los orígenes de la justicia restaurativa se puede vislumbrar al momento de contraponerla con los principios básicos de la justicia retributiva a la cual la cultura occidental ha estado acostumbrada en los últimos tiempos dejando ver que la justicia retributiva centra su análisis en la violación de la norma. El Estado se queda con la propiedad del conflicto, intenta defender la norma vulnerada y decidir de acuerdo a esto, el castigo y la culpa, asume como propio el delito y deja al margen a la víctima, considerando el hecho como algo de él, frente al infractor el cual debe de ser castigado. (Domingo, 2013)

Por su parte la justicia restaurativa se centra en la vulneración de las relaciones entre las personas, en el daño que se les ha causado, el estado busca como castigo a la vulneración de la norma creada por él mismo y también como afrenta personal que este infractor sea separado de la comunidad a través de la privación de libertad, trata de defender a la víctima al determinar qué daño ha sufrido y qué debe hacer el infractor para compensar el daño ocasionado, busca alternativas a la prisión o al menos la disminución de la estancia en ella a través de la reconciliación, restauración de la armonía de la convivencia humana y la paz a través de reunir a víctimas e infractores en una búsqueda de soluciones y así ver cuantos daños son reparados o prevenidos (Domingo, 2013).

1.2 Problema

Existe una búsqueda constante por parte de instituciones y hasta gobiernos para encontrar formas efectivas y eficientes para erradicar la violencia en general y en la actualidad si va enfocada a erradicar la violencia contra las mujeres toma relevancia sin dudar.

La importancia sobre el trabajar en la erradicación de la violencia de género es palpable en nuestro país, esto por datos derivados de diversas estadísticas como los proporcionados por la Encuesta Nacional sobre Violencia contra las mujeres (ENVIM, 2006) de la Secretaria de Salud (SS), la cual hace referencia que el 33.3% de las mujeres encuestadas señala que ha vivido violencia en el último año de relación, 35% de las mujeres señalaron que han tenido más de una relación violenta y 60% de las mujeres encuestadas comentaron que han tenido violencia toda su vida.

Por su parte la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2011) deja ver datos estadísticos acerca de la violencia a nivel nacional en donde de un total de 24'566,381 mujeres casadas o unidas de 15 y más años, se registra que 11' 018, 415 han vivido algún episodio de maltrato o agresión en el transcurso de su vida conyugal, cifra reveladora de un alto índice de violencia de género, al representar cerca de la mitad de las entrevistadas por esta encuesta.

Ahora bien, los datos antes mencionados dejan ver la importancia que se tiene como país de contar con procesos de atención de calidad basados en elementos restaurativos que puedan ofrecer a las víctimas de la violencia los recursos necesarios para el logro de una restauración del delito exitosa.

Tomando en cuenta los avances que se han tenido en este tema en cuanto a programas, estrategias y nuevas reformas dan la apertura para poner especial interés en identificar dichos elementos del andar en los procesos de justicia que impactan de manera positiva para fomentar en los involucrados dentro del delito el llegar a un término en el cual puedan sentirse protegidos y restaurados de una manera integral y así a su vez pensar en un posible

procedimiento restaurativo en conjunto para afrontar el daño, buscar su reparación y encaminarse a la sanación tanto de la víctima como del agresor.

La ONU ha promovido la aplicación de la justicia restaurativa en materia penal y es así como se ha logrado la búsqueda de la implementación de la misma en países de los distintos continentes (Buenrostro Baéz, Pesqueira Leal, & Soto Lamadrid, 2009).

Sin embargo, para poder llegar a la aplicación de programas restaurativos, hablando en específico enfocados en violencia de género, es necesario primero tener la claridad de que factores son fundamentales en los procesos restaurativos actuales de atención ofrecidos por aquellas instituciones que tienen injerencia directa sobre la atención de este tipo de casos, para así encaminar la oportunidad al juntar esfuerzos y fortalezas de disciplinas como la psicología y el derecho, en específico en la aplicación de la justicia, para que de manera integral se logre una inserción completa de las mujeres a su nueva oportunidad de vida.

Por lo tanto la pregunta de investigación ante la explicación de la problemática antes mencionada en la cual se enfoca el presente estudio sería:

¿Cuáles son los factores que determinan una restauración exitosa ante el delito en los procesos de atención a mujeres víctimas de violencia en Guadalupe, Nuevo León?

1.3 Justificación

Es indiscutible que la violencia doméstica o contra la mujer es una de las problemáticas más graves que enfrenta nuestro país y por tal motivo es necesario continuar explorando la eficiencia o en su caso los beneficios obtenidos con diferentes manejos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de aquellas víctimas de violencia a las cuales se les ha cometido un delito.

Muestra de ello son los datos que nos presenta la ENDIREH (2011) acerca de la violencia a nivel nacional en donde de un total de 24' 566, 381 mujeres casadas o unidas de 15 y más años, se registra que 11'018, 415 han vivido algún episodio de maltrato o agresión en el transcurso de

su vida conyugal, cifra reveladora de un alto índice de violencia de género, al representar cerca de la mitad de las entrevistadas por esta encuesta.

En Nuevo León los datos muestran que 62 de cada 100 mujeres de 15 años y más han padecido algún incidente de violencia, ya sea por parte de su pareja o de cualquier otra u otras personas, destacando que la violencia más extendida es aquella que ocurre en el ámbito de las relaciones más cercanas, como la de pareja, por ende el principal agresor es o ha sido el esposo, la pareja o el novio (ENDIREH, 2011).

Actualmente en México, la aplicación de la justicia en general y también en casos de violencia contra las mujeres, es vista como sinónimo de proceso judicial poniendo especial importancia en el trato tanto de las víctimas como de los ofensores ya que es parte fundamental en la manera que será percibido cualquier procedimiento en el que se escuche la palabra Justicia. Aunado así a la percepción tanto de las víctimas, los ofensores y los miembros de las comunidades afectadas, acerca de que este tipo de justicia no responde adecuadamente a sus necesidades, destacando también que con las actuales reformas en materia de Justicia Penal en nuestro país, es necesario cambiar la estructura y la perspectiva de la justicia en nuestra entidad, dejando de esta manera una entrada a la aplicación de la Justicia Restaurativa ya que proporciona un esquema de pensamiento alternativo para abordar el delito (Villarreal Sotelo, 2013; Arrona Palacios, 2012; Meza Fonseca, 2004).

Es por esta razón, que debido a que no solo el área de la salud sino que de igual manera el sistema de justicia no se da abasto para poder atender la cantidad de casos que día a día siguen creciendo en nuestro país, es necesario contribuir con diferentes estrategias que puedan dar una salida alterna para solucionar conflictos, fomentar la cultura de la paz y el bienestar social, atacando así a la violencia en general dándoles a esas víctimas y agresores la oportunidad de generar un cambio de paradigma introduciendo un nuevo espíritu de la justicia, en donde se busque no solo la reparación del daño sino ir más allá, que es la restauración de las relaciones de ambos tanto a nivel interno como a nivel sociedad.

Con la presente propuesta de investigación se busca generar conocimiento que nos permita aportar elementos para un mejor funcionamiento de las instituciones que imparten justicia desde una visión de la Justicia Restaurativa, y así por medio de la identificación de los factores que impactan dentro del proceso de atención que reciben las víctimas por parte de las instituciones de apoyo, aspirar a otorgar tanto a víctimas como agresores el llegar a una culminación restaurativa, reconocer responsabilidades, afrontar consecuencias por ellos mismos y así lograr la reinserción de la víctima y el victimario a la sociedad, ya que se considera que esta es una área de oportunidad, porque debido a la constante generación de nuevas estrategias de los procesos de justicia, estos tienen que irse mejorando día a día para poder brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Tal como lo menciona Howard Zehr (2007) al plantear que la justicia restaurativa supone un cambio de lente ante el delito y el conflicto, así como la respuesta ante ellos, con la finalidad de defender a la víctima al determinar que daño ha sufrido, y regresarle la oportunidad de ser retribuida no de una manera material o como un tercero considera que es lo justo, sino más allá de eso, regresarle el poder de decidir que es aquello que necesita para poder obtener una verdadera restauración del daño, y desde el otro lado, dar la oportunidad al victimario de compensar el daño ocasionado, justo con lo que la víctima necesita y permitiéndole saber que es aquello que género, para que por medio del reconocimiento pueda tener un verdadero impacto en el.

Enfocándonos hacia esa misma perspectiva de cambio es lo que se busca aportar con la presente investigación, encaminar los esfuerzos obtenidos en el camino al conocimiento que permita diseñar estrategias para el desarrollo de programas nacionales y gubernamentales que brinden este soporte a la comunidad para poder tener nuevas alternativas de solución ante sus conflictos y sobre todo pueda ser una inspiración para nuevas líneas de investigación ya que de manera indirecta procura que el victimario, a través del reconocimiento de la culpa y el encuentro con la víctima, no reincida en su conducta delictiva y así generar las condiciones propicias para brindar seguridad al buscar las estrategias para la reinserción a la sociedad.

1.4 Objetivos

La presente investigación tiene como objetivo general:

Determinar que las redes primarias de apoyo con las que cuenta la víctima, el tipo de violencia vivido, el soporte institucional y las modalidades de intervención brindada son los factores que determinan una restauración exitosa en los procesos de atención a mujeres víctimas de violencia en Guadalupe, Nuevo León.

Con la finalidad de lograr el objetivo general, se describen a continuación los objetivos específicos a seguir durante el desarrollo de la investigación.

1. Conocer los protocolos de acción de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León encaminados a brindar procesos de atención en casos de violencia contra la mujer.
2. Comprobar la existencia de los factores del proceso que son dirigidos a la restauración de las víctimas.
3. Contrastar los pros y contras que ejercen los factores restaurativos identificados en los procesos de atención a víctimas de violencia.

1.5 Hipótesis

La hipótesis central de la investigación es:

Los factores que determinan una restauración exitosa ante el delito en los procesos de atención a mujeres víctimas de violencia en Guadalupe, Nuevo León son:

- Las redes primarias de apoyo.
- Los tipos de violencia.
- El soporte institucional (acompañamiento).
- Las modalidades de intervención.

1.6 Marco Conceptual

Acompañamiento: conexiones o redes de apoyo con las que cuentan las mujeres víctimas de violencia que involucran apoyo legal, económico, psicológico y recuperación de redes de apoyo familiares (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000).

Dinámica relacional: son los patrones de interacciones que marcan el funcionamiento entre los miembros involucrados los cuales connotan la fuerza impulsora que potencia o destruye las pautas relacionales entre los mismos (Minuchin & Fishman, 2011).

Empoderamiento: es un proceso por medio del cual se pretende incrementar la capacidad de las mujeres de configurar sus propias vidas y su entorno, trabajándolo desde la identidad y la autonomía personal, ofreciendo otros ejemplos de feminidad y transformando los modelos tradicionales del sistema patriarcal (León, 1997).

Justicia restaurativa: Tipo de justicia en el que se busca restaurar o reparar desde lo más profundo el vínculo roto entre la víctima, el ofensor y la comunidad generado por el acto delictivo donde todos los involucrados buscan de manera colectiva como hacer frente a las consecuencias del daño, para así reparar a la víctima, hacer consciente al ofensor del daño causado, y buscar la reinserción tanto de la víctima como el ofensor a la sociedad (Britto Ruiz, 2010).

Procedimiento de justicia restaurativa: Programas de intervención ante el delito en donde se involucran a la víctima, ofensor y a los miembros afectados de la comunidad que, guiados por facilitadores, buscan de manera conjunta dar una respuesta a los efectos del crimen y así reparar el daño ocasionado a la víctima, hacer consciente al ofensor del daño inferido, y buscar la reinserción tanto de la víctima como el ofensor a la sociedad (Domingo, 2013).

Tratamiento psicológico: es una intervención profesional, basada en técnicas psicológicas, a través de la cual un psicólogo clínico busca contrarrestar el sufrimiento de la persona o enseñarle las habilidades adecuadas para hacer frente a los diversos problemas de su vida (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000).

Violencia contra la mujer: Es un patrón de comportamientos coercitivos que pueden incluir repetidos golpes y lesiones, abuso psicológico, agresión sexual, progresivo aislamiento social, privación e intimidación en donde estos comportamientos son perpetrados por alguien que está o estuvo involucrado en una relación de pareja con la víctima (Conrad N. Hilton Foundation and the U.S. Department of Health and Human Service, 1999).

Violencia física: entendida como toda acción voluntariamente realizada que provoque o pueda provocar daño o lesiones físicas a la mujer. Por ejemplo: empujar, dar bofetadas, dar puñetazos o patadas, etc. (Sanmartín, Molina, & García, 2003).

Violencia emocional o psicológica: se trata de conductas que producen desvaloración o sufrimiento en quienes la padecen y que generalmente puede percibirse incluso más difícil de soportar que el maltrato físico, es decir, consiste en todas aquellas formas de tratar a la mujer con la finalidad de controlarla o aislarla, o que negar sus derechos y su dignidad, tales como los insultos, menosprecios, intimidaciones, imposición de tareas serviles y limitaciones para comunicarse con familiares o conocidos (Folligstad, Rutledge, Berg, House, & Polck, 1990; Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000).

Violencia sexual: Cualquier actividad sexual no deseada y forzada por parte de la pareja, es decir, agresiones sexuales que comprenden el acto sexual abusivo, haciendo que la mujer participe en un acto sexual en contra de su voluntad o la tentativa o consumación de tales actos, es importante no limitarse a la penetración vaginal o anal, y contemplar el sexo oral o la penetración de objetos como formas de violencia sexual (Division United Nations Statistics, 2015)

Violencia económica: hacer referencia al abusar financieramente y socialmente de la pareja, en la primera se pretende dañar económica y emocionalmente a la mujer, mientras que en la segunda se daña socialmente al dejar desprotegida a la mujer que depende financieramente del abusador o con el cual se comparte el patrimonio (Dominguez Fuentes, García Leiva, & Cuberos Casado, 2008).

1.7 Modelo de investigación

La presente investigación es de carácter mixto ya que involucra el recolectar, analizar y vincular los datos tanto a la investigación cualitativa como a la investigación cuantitativa.

En el afán de enriquecer las investigaciones enfocadas en las ciencias sociales surge la necesidad de combinar para bien estos dos estilos de investigación logrando así robustecer las investigaciones tanto con datos duros como son los aportados por lo cuantitativo y los datos subjetivos pero con metodología científica que aporta un enfoque cualitativo, contemplando con ello obtener el mayor provecho de ambos estilos de investigación dando así la oportunidad de tener una comprensión en estudios complejos por lo involucrado dentro del mismo (Pereira Pérez, 2011).

La investigación cualitativa considera a la acción social como construcción científica de lo social, por lo que todo estudio de lo social obliga a ser abordado por medio del concepto de acción, con el cual cada sociedad impone o sugiere un sistema de valores como proceso social e histórico, tipifica el significado de la acción a partir de los intereses que movilizan al individuo, de los cuales depende su racionalidad, y señala las pautas y regularidades de cada acción dentro de las diferentes formas de organización social: civilizaciones, instituciones, estratos, clases y grupos, utilizando una postura reflexiva, minimizando creencias, fundamentos o experiencias de vida asociadas con el tema de estudio por parte del investigador (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 1996).

En el ámbito del paradigma cualitativo dentro de la presente investigación, se realizara el estudio teórico mediante el marco de interpretación fenomenológico, el cual tiene como objetivo principal alcanzar la comprensión de la esencia de la experiencia a través de explicar cada uno de los componentes y posibles significados mediante el discernimiento de la conciencia y así por medio de este análisis, poder tener la totalidad de las perspectivas en una visión unificada de la esencia del fenómeno o la experiencias (Creswell, 1998).

Así mismo, la fenomenología se centra en el aspecto de cómo se dan las cosas, y busca encontrar el significado objetivo de la experiencia a pesar de estar filtrado por la percepción subjetiva de los participantes involucrados en el estudio (Moustakas, 1994).

El tipo de alcance del estudio es de características descriptivas, ya que buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis bajo este parámetro (Danhke, 1989) siendo su mejor aliado las propias palabras, habladas o escritas, de los sujetos que participan en la investigación.

Por su parte la investigación cuantitativa es secuencial y probatoria, cada una de las etapas van de manera coordinada, es decir, sin poder saltarse una a la otra siendo así su orden riguroso.

Los estudios cuantitativos parten de una idea general que se va acotando hasta llegar a una delimitación tal que permite el surgimiento de ciertos objetivos con la finalidad de dar una respuesta a una pregunta de investigación la cual está compuesta indistintamente de variables, las cuales se busca comprobar en un determinado contexto controlado para así poder medirlo bajo métodos estadísticos y obtener ciertos resultados relacionados directamente a comprobar o rechazar la hipótesis planteada. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

1.8 Diseño de la Investigación

Al ver los beneficios científico que una investigación mixta puede aportar es por eso que la presente investigación será realizada desde este enfoque en donde el abordaje cualitativo será empleado para elaborar una exploración, una elaboración y una sistematización del significado del fenómeno desde una visión holística a través de la técnica de grupo enfocado a mujeres víctimas de violencia perpetuada por su pareja y que hayan vivido un proceso de atención dentro de la institución de impartición de justicia, para a partir de la información recopilada realizar el análisis de los datos por medio de la categorización y codificación de los temas emergentes y obtener resultados por medio del programa Maxqda 12.0, con la finalidad de

tener un visión más completa en relación al proceso de atención se realizarán 5 entrevistas semi-estructuadas a profundidad a expertos que brindan el servicio y su utilización será meramente informativa.

El abordaje cuantitativo será empleado a partir de la técnica de encuesta utilizando como instrumento para la recopilación de los datos un cuestionario creado para los fines antes descritos, los datos obtenidos serán procesados con la ayuda del programa estadístico SPSS para realizar el análisis de los datos y obtener resultados desde un punto estandarizado con una rigurosidad que pueda dar solidez metodológica a la presente investigación.

Estas herramientas serán implementadas en una muestra seleccionada por criterio o intencional no probabilístico, es decir, características seleccionadas por el investigador (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006), dicha muestra quedará constituida para ambos abordajes por mujeres víctimas de violencia perpetuada por su pareja que hayan solicitado atención por parte de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, del municipio de Guadalupe, y que su proceso esté concluido o en seguimiento final.

1.9 Matriz de congruencia

Con la intención de poner en claro la estructura principal de la investigación se anexa la siguiente matriz de congruencia:

Tabla 1. Matriz de Congruencia.

Planteamiento del Problema	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Marco Teórico	Hipótesis	Variables	Método	Instrumento de Medición
La carencia existente en las instituciones encargadas de impartir justicia de contar con procesos de atención de calidad basados en elementos restaurativos que puedan ofrecer a las mujeres víctimas de violencia los recursos necesarios para el logro de una restauración exitosa ante el delito y a su vez encontrar formas efectivas y eficientes para la erradicación de la violencia este tipo de violencia es lo que fundamenta la presente investigación.	¿Cuáles son los factores que determinan una restauración exitosa ante el delito en los procesos de atención a mujeres víctimas de violencia en Guadalupe, Nuevo León?	Determinar que las redes primarias de apoyo con las que cuenta la víctima, el tipo de violencia vivido, el soporte institucional y las modalidades de intervención brindada son los factores que determinan una restauración exitosa en los procesos de atención a mujeres víctimas de violencia en Guadalupe, Nuevo León.	Conocer los protocolos de acción de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León encaminados a brindar procesos de atención en casos de violencia contra la mujer. Comprobar la existencia de los factores del proceso que son dirigidos a la restauración de las víctimas. Contrastar los pros y contras que ejercen los factores restaurativos identificados en los procesos de atención a víctimas de violencia.	<u>Conflictología:</u> (Vinyamata Camp E. , 2014); (París Albert, 2009); (Cabello Tijerina, 2012); (Hueso García, 2000); (Redorta J. , 2004). <u>Justicia Alternativa:</u> (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012; Sánchez García & Ortiz López, 2013). <u>Teoría del apoyo social:</u> Cassel (1974); Gerald Caplan (1974); Weiss (1974); Cobb (1976); House (1981); Shumaker y Brownell (1984); Habfoll y Stokes (1988); (Herrero, Musitu, Cantera, & Montenegro, 2004). (Durán & Garcés, 1991; Aranda B. & Pando M., 2013). <u>Justicia Restaurativa:</u> Howard, Zher (1990); Marshall (1999); Domingo, Virginia (2012); Peachey (2003); Britto Ruiz (2010); Johnstone & Ness (2007); (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012); (Cornelio Landero, 2014); Dan Van Ness (2006); (Ptacek, 2010). <u>Redes primarias de apoyo:</u> Navarro Góngora, I., & Pereira Miragaia, J. (2000); Sarason, Levine, Basham, & Sarason (1983); Goodwin, Cost, & Adonu (2004); Stroebe, Zech, Stroebe et al (2005); Magagnin (1998); Miller & Darlington (2002); (Herrero, 2010); (Parker, 2015); <u>Tipos de violencia:</u> Alberdi, I. y Matas N. (2002); Lamas, M. (2002); Watts, Ch., Helse, L., Elisberg, M., García-Moreno, C. (2001); Kaufman, M. (1995); Echeburúa, E., & de Corral, P. (1998); Tjaden & Thoennes (2000); Theran, Sullivan, Bogat, & Stewart (2006); Goodman & Epstein (2008); Jacobson & Gottman (2001); mental (Campbell J. , 2002; Saghir, y otros, 2011) (Bennet Herberther, Cohen Silver, & Ellard, 1991; Payne & Wermeling, 2009); (Logan, Shannon, Cole, & Swanberg, 2007). <u>Soporte institucional:</u> Campbell, Sullivan, & Davidson (1995); Belknap, Melton, Denney, Fleury-Steiner, & Sullivan (2009); Hadeed & El-Bassel (2006); (Ussher, 2009). (Coker, y otros, 2002; Trujillo, Mañas, & González-Cabrera, 2010; Gracia, Herrero, & Musitu, 2002); (Monreal & Guitart, 2012); ellas (Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijn Tocantins, & Pina-Roche, 2015). <u>Modalidades de intervención:</u> Ley General de Acceso a la Mujer a una vida libre de violencia en su artículo 52; Hilda Marchiori (2004); Ley General de Víctimas; Braithwaite & Daly (1994); Carbonatto (1995); Koss (2000); Strang & Braithwaite. (2002); (de Alecar-Rodríguez & Cantera, 2013); (Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijn Tocantins, & Pina-Roche, 2015).	Los factores que determinan una restauración exitosa ante el delito en los procesos de atención a mujeres víctimas de violencia en Nuevo León son : Las redes primarias de apoyo con las que cuenta la víctima, el tipo de violencia vivido, el soporte institucional (acompañamiento) Variable 4: Modalidad de intervención brindada.	Variable 1: Redes primarias de apoyo Variable 2: Tipo de violencia Variable 3: Soporte institucional (acompañamiento) Variable 4: Modalidad de intervención brindada	Método Cualitativo Método Cuantitativo	Entrevista Semi-estructurada. Grupo Enfocado con mujeres víctimas y expertos en la materia. Cuestionario

CAPITULO II. VISIÓN PANORÁMICA DE LA JUSTICIA ALTERNATIVA: CONFLICTO, MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y JUSTICIA RESTAURATIVA

La búsqueda constante de diversas formas para solucionar los conflictos data desde el comienzo de la existencia de la humanidad, ya que el conflicto es inherente al ser humano. El conflicto es un proceso natural de la sociedad y a su vez es necesario para el humano, el cual de acuerdo a la percepción y sobre todo el afrontamiento del mismo, puede ser un determinante positivo para el cambio y crecimiento personal e interpersonal o en su defecto un determinante negativo dirigido a la destrucción (París Albert, 2003).

Al ser considerado como algo común dentro de la vida del ser humano debido a las interacciones que se establecen con otros, el conflicto es un fenómeno que no hace distinciones entre raza, credo, clase social, nacionalidad o ideología (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009) causando con ello una afectación que puede impactar de una manera directa o indirecta en la vida de las personas. Afectación que lleva al individuo y a las sociedades a la búsqueda de alternativas creativas que faciliten el surgimiento de soluciones para los problemas.

La gama de opciones para solucionar conflictos muestra que la Justicia Alternativa las más adecuadas para fundamentar las vertientes que contribuyen desde sus trincheras en la aportación científica que beneficie el entendimiento de esta nuevo giro y lente de solución de problemas, en donde los Métodos Alternos de Solución de Conflictos —MASC— y la Justicia Restaurativa tejen su desarrollo, con la finalidad de robustecer las alternativas ofrecidas a las personas que por causas directas o indirectas se ven involucradas en situaciones donde la propia experiencia o contexto no permite el cese de la contrariedad con el otro.

De ahí el desarrollo del presente capítulo cuya intención es contar con una amplia visión sobre el camino de la Justicia Alternativa, dando importancia a su punto medular que genera su aparición siendo este el entendimiento del conflicto, para desembocar en la importancia de los MASC y el apoyo de la Justicia Restaurativa.

2.1 El entendimiento del conflicto

El conflicto de una manera general puede ser tomado desde dos perspectivas dicotómicas entre sí, en donde sí se concibe al conflicto como un área de crecimiento, oportunidad, cambio, innovación o alguna connotación positiva la situación puede ser aprovechada para salir adelante y mejorar; o por el contrario cuando se le otorga una visión de destrucción, dominación, frustración, dolor, sufrimiento, violencia o cualquier significado cargado hacia lo negativo conlleva a generar un perjuicio hacia las partes determinando su percepción de bueno o malo de acuerdo al resultado final (Vinyamata Camp E. , 2014).

La conceptualización del término conflicto no es una tarea fácil, tanto así que puede encontrarse un sin fin de definiciones dependiendo desde que disciplina sea abordado su estudio, lo que demuestra su manejo multidisciplinario y multidimensional en apoyo a diferentes ciencias. Partiendo de la idea de que por su propia naturaleza, el conflicto es un fenómeno complicado de entender, debe de puntualizarse la postura o posturas bajo la que se asienta su abordaje para de esta forma tener en claro el hilo conductor en el que se fundamenta su desarrollo en el tema.

Es por eso que para su entendimiento es necesario hacer mención de manera general de algunas definiciones que se encuentran dentro de la literatura referente al tema, brindado con ello el sustenta de la presente investigación, destacando aquellas que consideran que el conflicto surge ante una forma distinta de comprender una situación determinada entre los interesados, es decir, un discrepancia entre la forma de interpretar una realidad o de atribución individual de intereses sobre una cosa (París Albert, 2009).

Dentro de las definiciones encontramos la visión propuesta por la psicología social la cual define el conflicto, en todas sus manifestaciones, como aquella percepción de incompatibilidad entre el objetivo que una de las partes del conflicto pretende y el objetivo de la otra parte de tal modo de que cada una de ellas mantiene la idea de que la pretensión de la otra le resulta nociva (Hoyos Sierra, 2006), es así como se puede comprender el porqué de la

percepción en su mayoría de las veces por parte del individuo de que el conflicto es malo, dañino, una lucha, confrontación o cualquier adjetivo negativo que signifique diferencia.

Es por tanto destacable que el conflicto puede ser visualizado desde una perspectiva de lo negativo, como también desde una perspectiva positiva ya que puede ser considerado como una oportunidad, ya que cuando aparece se crea una nueva oportunidad para superar nuestras propias expectativas (París Albert, 2009). Esta misma idea es sustentada por autores como Lederach al considerar al conflicto como algo positivo e indispensable para la realización humana, porque una vida sin conflictos es como si se pretendiera tener una sociedad robotizada eliminando la diversidad, unicidad y distinción humana (Cabello Tijerina, 2012).

En este mismo orden de ideas Lederach analiza el conflicto desde la exploración de tres elementos que considera como los más importantes: a) Las personas, B) El proceso y C) El problema. El primer elemento trata no sólo de las personas implicadas en el conflicto, sino que también facilita la profundización de elementos psicológicos como: emociones, percepciones individuales y conceptualización del problema, en relación al proceso sirve para entender la manera como se desarrolla el conflicto y las maneras de cada uno de resolverlo, por último en relación al problema, se centra en las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas (Lederach, 1989).

Al ser la violencia doméstica o contra la mujer una problemática social considerada como grave es sin duda un tema que se encuentra en el tintero de manera constante para los encargados de aportar formas creativas de erradicar las problemáticas que aquejan a la sociedad y sobre todo considerando todos los elementos que se encuentran dentro de dicha problemática, dejando con esto sustentada la importancia de estudiar la forma en que se dan los conflictos en las relaciones personales y colectivas ya que esto a su vez es una forma de abordar al conocimiento de las personas y de la sociedad a la que pertenecen (Vinyamata, 1999).

Por su parte las aportaciones hechas por Johan Galtung son consideradas también de gran importancia al momento de abordar el conflicto, aunado a la paz y la violencia, ya que para él, el tratamiento del conflicto por medios no violentos y creativos es crucial para lograr la paz,

sustentando dentro de sus aportes que el conflicto es obvio en las sociedad pero no la violencia definiendo al conflicto de manera literal como “incompatibilidad de metas u objetivos y, a veces, incompatibilidad en los medios a utilizar para arribar a las metas u objetivos” (Cabello Tijerina, 2012).

En este orden de ideas para Galtung la violencia no está en la naturaleza humana, pero si el potencial para la violencia en donde las circunstancias condicionan la realización de este potencial, es decir, la violencia no forma parte inherente del ser humano como lo es el comer o las relaciones sexuales, por lo que se considera el abordaje del conflicto con ideas, medios y acciones que lo canalice hacia una solución que no origine violencia, siendo eso posible solo por medio de la utilización de medios pacíficos, por eso la importancia de conocer el origen y la naturaleza del conflicto (Hueso García, 2000).

En este sentido y con la intención de tener la comprensión de los conflictos por medio de una ciencia que pueda entender el origen y las causas de los conflictos, su evolución y comportamiento, englobando aportaciones de la Sociología, Antropología, Psicología, Neurología, las Matemáticas, etc., hace su aparición la conflictología (Vinyamata Camp E. , 2015). Esta ciencia se centra en el estudio y el análisis de los conflictos en su acepción más amplia e integral, extendiendo su análisis hacia las técnicas, procedimientos, métodos, estrategias y tácticas que proporcionan la ayuda a los involucrados del mismo, encaminando por medio de todas estas herramientas que los propios autores de los conflictos lleguen por ellos mismos al encuentro de las soluciones (París Albert, 2009).

Ante la existencia de un gran número de definiciones posibles de encontrar en la literatura además de las mencionadas con anterioridad se anexa el siguiente cuadro con la intención de dar una mayor comprensión sobre el tema:

Tabla 2. Definiciones de conflicto

Autor	Definición del conflicto
Kurt Lewin	Visualiza el conflicto desde su aspecto interpersonal, ya que lo define como una situación en la que fuerzas que se oponen de modo simultáneo entre sí y con igual intensidad, actúan sobre un mismo individuo.
Freund	El conflicto consiste en un enfrentamiento por choque intencionado entre dos seres o grupos de la misma especie, que manifiestan los unos a los otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho, y que para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, eventualmente por el recurso de la violencia, la que puede, llegado el caso, tender al aniquilamiento físico del otro.
Robin Hocker y William Wilmont	Conciben al conflicto como la lucha expresada entre al menos dos partes independientes quienes perciben intereses incompatibles entre sí, tensiones por recursos escasos, atribuciones de parte de la contraparte e interferencias de esta última para alcanzar las metas.
Bush y Floger	Complementan la definición dada por Robin Hocker y William Wilmont, al mencionar que el conflicto es ante todo, una ocasión de crecimiento en dos dimensiones críticas e interrelacionadas: el fortalecimiento personal y la superación de los límites personales para relacionarse con otros; el conflicto enfrenta a cada parte con otro situado de diferente modo, que sostiene un punto de vista opuesto, lo que le da a la gente la oportunidad de desarrollar y mostrar respeto y consideraciones mutuas.
Ricaurte Soler	Describe el conflicto como una situación en la cual un grupo humano se encuentra en oposición a otro u otros grupos en razón de que tienen o persiguen intereses incompatibles; para su existencia se requiere una discrepancia que traiga consigo violencia, es decir, furia, engaño, peleas, agresión, insulto, acoso o gritos.

Fuente: Adaptación propia basada en Cabello Tijerina, París (2012)

Por otra parte para entender las características y elementos estructurales del conflicto, sin duda, es necesario hacer referencia al trabajo hecho por Josep Redorta, el cual enfoca su trabajo al estudio sobre las fuentes y elementos que desencadenan al conflicto. Dicho autor señala que el conflicto y la lucha son innatos del hombre, son un elemento de la forma como se estructura la naturaleza de las sociedades, los conflictos se originan debido a que son funcionales para los sistemas sociales, y a su vez ocurren o se desencadenan por los procesos inconscientes como la mala comunicación o porque los individuos tienen objetivos que son incompatibles (Redorta J. , 2004).

En este mismo orden de ideas, Redorta hace referencia a aquellos elementos básicos y más importantes de las fuentes del conflicto, menciona que estas fuentes están determinadas por cinco elementos inherentes a las relaciones que se dan entre los individuo, grupos o

sociedades en donde entra el poder, las necesidades, los valores, los intereses y la percepción y la comunicación, sustentados cada uno de ellos en objetivos específicos, creencias o procesos comunicativos (Cabello Tijerina, 2012).

El instrumento Conflict Analysis Typology (CAT) diseñado por Redorta (2004) permite identificar aquellos patrones dominantes de los conflictos, por lo que las problemáticas sociales que aquejan a nivel mundial pueden ser analizadas desde esta perspectiva, brindando con ello una visión específica sobre los patrones que ven identificados como pautas de comportamiento estables del conflicto. De manera tal que acercarse a un conflicto conociendo los patrones que sigue permite saber mucho de lo que está sucediendo para así establecer figuras de aproximación y tomar actitudes correctas para el afrontamiento de los mismos.

Dicho instrumento consta de 16 patrones básicos de conflictos: Protección de autoestima, valores, identidad, información, expectativa, inadaptación, atributivo, inhibición, poder, normativo, incompatibilidad personal persistente, legitimación, recursos escasos, estructurales, intereses e inequidad (Redorta J. , 2014). Basado en esta herramienta antes mencionada —CAT— es que se ha hecho el siguiente análisis en relación a la violencia doméstica o contra la mujer para el presente estudio, identificando los siguientes patrones:

1. Valores

Este patrón hace referencia a la disputa entre los valores o creencias fundamentales que pueden estar en juego dentro del conflicto, lo cual deja ver en claro que para la problemática antes mencionada es un elemento determinante en la perpetuación de la violencia de género al considerar que la cultura es parte directa involucrada en la socialización de las personas, enfatizando lo antes mencionado con las aportaciones de autores como Farías (2014), Castells (2004) y Fernández de Juan (2004) mencionando que las creencias y valores acerca de las mujeres y de los hombres han caracterizado una sociedad patriarcal que define a los varones como superiores por naturaleza y les confiere el derecho y la responsabilidad de dirigir la conducta de su pareja.

Basado en lo anterior, el patrón basado en los valores deja ver como en nuestra sociedad se sigue educando a hombres y mujeres en base a valores que van siendo transmitidos de generación en generación y que a su vez dan una pauta acerca de aquello que es esperado por cada uno de los géneros.

2. Intereses

Este patrón hace referencia a la disputa entre los deseos o interés que son contrapuestos entre unos y otros, en donde para la problemática en estudio deja ver que los procesos de atención actuales están diseñados en base a intereses de política pública y no sobre las necesidades reales de las víctimas encaminadas a regresarles el control sobre su participación de expresar las soluciones sobre aquello que necesitan que les sea restaurado y por parte de los ofensores darles la oportunidad de responsabilizarse de sus actos bajo el cumplimiento de las consecuencias generadas, viéndose así lo contrapuesto de cada uno de los involucrados dentro del conflicto.

Bajo este mismo orden de ideas para Moore (1994) citado en (Rodríguez Bilbao & García Dauder, 2003) menciona que el conflicto de intereses surge por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, basadas en tres niveles los cuales deben de ser equilibrados para una satisfacción completa siendo uno de ellos los de procedimiento, es decir, aquellas que se basan en la manera como la disputa debe ser resuelta siendo esta una de las principales causas en las que estaría basado el patrón dominante en la problemática a estudiar

El segundo de los niveles es el psicológico, el cual se sustenta en la percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, entre otros, en donde sin lugar a duda la problemática en estudio cuenta con la importancia de los elementos antes mencionados destacando que actualmente y a pesar de los cambios realizados en el sistema de justicia no se perciben a las instituciones como portadoras de lo antes mencionado y por último el tercer nivel de los sustanciales que se basan en recursos físicos, dinero y tiempo.

3. Expectativas

Este patrón hace referencia a las disputas que se dan cuando no se cumplieron o se defraudó lo que se esperaba del otro, patrón de conflicto que se puede apreciar dentro de la problemática de estudio con el sentimiento de indefensión en el que pueden estar sumidas las víctimas al no sentir que la autoridad apliquen de una manera justa aquellas estrategias para poder brindar el servicio requerido para atender a su problemática, el exceso de procesos y trámites necesarios para poder acceder a la impartición de justicia y a su vez la revictimización por parte del sistema judicial al dejar al margen a la víctima, la cual espera ser escuchada y atendida en sus necesidades ante el presente problema.

Así mismo las conocidas teorías volcánicas son aquellas que dan el sustento a este tipo de patrón de conflicto, ya que agrupan un conjunto de explicaciones sobre el conflicto enfocándolo en un punto culminante de una escalada de tensión provocados por procesos socioeconómicos, políticos o incluso psicológicos, destacando que el conflicto en si no puede ser globalizado, sino que se centra o se da su punto culminante cuando los involucrados alcanzan un punto insostenible de malestar. Lorenzo Cardaso (2001) menciona que una posibilidad para que se dé el estallido antes mencionado puede ser de tipo psicológico la que provoca la tensión y el posterior estallido de la frustración de las expectativas, aunado no solo a que la situación fuera injusta sino que sea percibida por el involucrado como tal.

La necesidad de encontrar de manera apremiante soluciones a los conflictos que se generan dentro de los individuos que conforman una sociedad, encaminan a los encargados de la impartición de Justicia a tener hoy por hoy una visión desde una perspectiva dirigida a promulgar la resolución de los conflictos desde una postura que genere soluciones constructivas dando origen a la conocida Justicia Alternativa, buscando con ello lograr una culturización sobre las posibilidades de resolver las diferencias por medio de alternativas encaminadas al ejercicio de la toleración y cultura de paz.

2.2 La Justicia Alternativa como una nueva oportunidad para la Justicia en México

Las discrepancias entre los individuos son una parte propia de su calidad de seres humanos. De esta misma forma el conflicto que se genera por esas discrepancias es una parte inherente del individuo. Esta condición entre las personas, ha llevado a que de manera constante se dé la búsqueda de diferentes formas de solucionar los conflictos atendiendo a las necesidades de las partes involucradas, esto tanto en la práctica privada como en la pública marcando en esta última el interés generado por cada país del mundo en la búsqueda de estas soluciones.

Ante esta búsqueda constante y sobre todo como una consecuencia de una saturación de asuntos sin pronta respuesta dentro de las propias instituciones encargadas de administración de justicia, México optó por hacer cambios drásticos sobre sus organismos de procuración e impartición de justicia y da inicio la tan mencionada reforma del 2008 dentro de la Constitución Política marcando cambios radicales en los artículos 16, 17, 18, 19, 20 y 21 constitucionales, dentro de los cuales se sustenta mayor transparencia del sistema judicial y dan un importante impulso a la implementación de mecanismos alternos de solución de conflictos —MASC— (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012; Sánchez García & Ortiz López, 2013).

Así de una manera específica la Constitución que rige al Estado Mexicano y asienta los derechos, deberes y libertades a los habitantes, con la reforma y adición de sus artículos 17, párrafo cuarto, y 18, párrafo sexto, ha incorporado los mecanismos alternos de solución de conflictos al orden jurídico nacional, dejando estampado de manera legal el derecho a una justicia alternativa, que da a los ciudadanos la oportunidad de dar solución por ellos mismos a sus conflictos poniendo límites al poder sancionador del Estado, logrando con esto una apertura para optar por hacer justicia desde soluciones que apuesten por el diálogo y negociación de los intereses de las partes, especialmente en el ámbito del delito entre víctima y ofensor (Buenrostro Baéz, Pesqueira Leal, & Soto Lamadrid, 2009).

En este mismo orden de ideas, los mecanismos alternos de solución de conflictos —MASC— deben estar reglamentados y regulados para su práctica por las legislaciones estatales, buscando con ello fomentar la cultura del diálogo, la prevención del delito, la paz, el respeto y

la restauración de las relaciones tanto humanas como sociales. Es en este afán el interés por impulsar la aplicación de la Justicia Alternativa ya que al tratar los conflictos bajo esta nueva visión de la justicia puede evitarse que conflictos que pueden tener solución satisfactoria por medio de la participación de los involucrados se conviertan en contiendas legales prolongadas (Sánchez García & Ortiz López, 2013).

Por tanto se puede puntualizar que la reforma en los artículos mencionados con anterioridad, se dirigen de una manera clara a repercutir de manera directa en la forma de impartir la justicia sobre todo en materia penal, llevando con ello a buscar cambios drásticos y retos importantes para consolidar un nuevo sistema de justicia frente al crimen regresando la oportunidad a los responsables y afectados la utilización de métodos de solución pacífica de carácter autocompositivo que ayudan al restablecimiento de las relaciones y al resarcimiento del tejido social por medio de edificación de acuerdos donde quedan plasmadas las verdaderas y justas soluciones satisfactorias extendiéndose hasta los compromisos para la forma de relacionarse en un futuro entre los involucrados (Buenrostro Baéz, Pesqueira Leal, & Soto Lamadrid, 2009).

Por lo tanto al hablar de acuerdos entre las partes es imprescindible puntualizar sobre la relación existente entre justicia y dialogo, ya que este es la esencia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos ya que de una manera táctica guía a las partes a exponer sus historias por medio del dialogo encausado para llegar a lo que ambos consideran lo más justo y quedar satisfechos, siendo así el dialogo la herramienta indispensable para el establecimiento de acuerdos, tomándola como la herramienta más poderosa de la que echa mano el trabajo de la justicia alternativa.

La Justicia Alternativa para Buenrostro y cols. (2009) alude a aquellas atribuciones que la ley otorga para el uso de fórmulas que permiten la solución de los conflictos entre particulares, sin la intervención estatal y que operan de manera independiente y paralela a jurisdicción en el marco de ampliar el acceso a la justicia. Desatacando que se les conoce como mecanismos alternativos de solución de controversias y salidas alternas al juicio acusatorio, dichos mecanismos se encuentran regulados en la legislación ordinaria vigente para los mismos fines

y se están aplicando en el país por las instituciones competentes de seguridad pública, procuración de justicia, administración de justicia y ejecución de sanciones.

Para Flemming Tello (2013) la Justicia Alternativa representa una forma diferente de mirar la justicia, una forma más humana y justa de dar a cada quien lo que le corresponde, a las víctimas atención o reparación y a los agresores responsabilidad y oportunidad. Por lo tanto Justicia Alternativa es el término que se usa para referir a las figuras legales que están consagradas en los códigos de procedimientos penales de todos los Estados de la República que han transitado a la reforma, ejemplo: Acuerdo reparatorio o conciliación y suspensión de proceso a prueba. Estableciendo para este autor que salidas alternas y justicia alternativa es lo mismo.

Por su parte para Andrade Morales (2014) la justicia alternativa es todo proceso no jurisdiccional para solucionar un conflicto de índole civil, familiar, mercantil o penal, al cual pueden recurrir voluntariamente las partes involucradas, para buscar una solución acordada que ponga fin a su controversia, por procedimientos de técnicas específicas aplicadas por especialistas, los cuales se concentran en buscar el equilibrio y neutralidad entre las partes con la finalidad de hacer que ambos cooperen al ampliar las posibilidades del cese del conflicto.

Para los autores Parra Urdaneta, Fernández González, Morales Manzur, & Meléndez Párraga (2009) la justicia alternativa es la inclusión de los métodos alternos como vía de acceso a la justicia, a través de la institucionalización y desarrollos de métodos auto compositivos capaces de alternar y coexistir con la vía jurisdiccional, está constituyendo un pilar importante de un sistema de justicia más humano, satisfactorio, económico, ágil, expedito y rápido.

El objetivo de la Justicia Alternativa para autores como Gorgón Gómez & Saénz López (2014) es establecer medios alternativos a la justicia ordinaria a fin de que los particulares resuelvan sus controversias de carácter jurídico mediante audiencias de conciliación, técnicas de mediación o procedimientos de arbitraje. Medida por medio de la cual se le brinda a los individuos la posibilidad de encontrar soluciones encaminadas a una verdadera reparación de sus intereses y necesidades.

La Justicia Alternativa o también conocida como medios alternativos de solución de conflictos para Figueroa Díaz, Margarita Magaña, & Caamaño Tomas (2012) son las nuevas formas de justicia que surgen como una tendencia mundial para la recuperación de diversos mecanismos de solución de conflictos que existieron en épocas pasadas. Pero este resurgimiento va más allá; denota, en primer lugar, el agotamiento del paradigma tradicional del monopolio estatal judicial que radica en la idea de que la administración de justicia es un servicio público que puede brindar de manera exclusiva el Estado; y, en segundo lugar, inicia la gestación de una nueva forma de hacer justicia, a partir de la interrelación entre la justicia administrada por el Estado y la justicia privada a través de estos medios alternativos de solución de controversias.

Para la autora Zubillaga Gabaldó (2007) la justicia alternativa consisten en mecanismos empleados para solucionar un problema en el que se toman en cuenta las partes para la búsqueda de una solución: la más justa y adecuada posible, así las partes toman un rol activo, es decir, buscan su propia solución que les permite al ser involucrados tomarla y sentirla como suya y, de esa manera, la cumplan cabalmente sin la posibilidad de fallar en el intento del cumplimiento.

Por su parte la autora Salgado Ledesma (2001) habla acerca de la justicia alternativa como aquella que se emplea en centros privados o de gobierno en la que acuden las partes por decisión propia, buscando dar solución a sus conflictos, dejando de lado los procesos judiciales, respetándose en todo momento su libre voluntad de someterse o no a sus procedimientos, dado que no es posible coaccionarlas para llevarlos a cabo, por carecer de imperatividad para tales efectos. Es así que los particulares, por su parte, pueden acordar y fijar las reglas que regirán el procedimiento para resolver sus diferencias, en razón de que los términos de lo controvertido no trascienden la esfera del interés privado. Más aún, aceptan renunciar a la impugnación de la resolución arbitral a través de recursos, con la finalidad de modificarla o revocarla.

Otros autores como Parra Urdaneta, Fernández González, Morales Manzur, & Meléndez Párraga (2009) ubica a la justicia penal alternativa como aquella que utiliza a los métodos

alternos de solución de conflictos como vías de acceso a la justicia, a través de la institucionalización y desarrollo de métodos auto compositivos capaces de alternar y coexistir con la vía jurisdiccional, y que ayuda en la construcción de un sistema de justicia más humano, satisfactorio, económico, ágil, expedito y rápido.

Redorta (2009) habla acerca de la necesidad de la implementación de la justicia alternativa como aquella justicia que da un acceso a los métodos apropiados de resolución de un conflicto concreto, es decir, la búsqueda de una articulación entre los procesos judiciales y los extrajudiciales con la finalidad de hacer partícipes a los involucrados y que puedan resolver por ellos mismos sus controversias, regresando así a las partes la posibilidad de tener un involucramiento directo con las formas de respuesta ante el conflicto.

Dentro de las aportaciones de Rodríguez Ferreira & Shirk (2012) menciona que la justicia alternativa es aquella en donde están involucrados los MASC, su aplicación, la reparación del daño y la supervisión judicial esta se convierte en uno de los factores fundamentales del éxito del nuevo modelo acusatorio, ya que si ellos es imposible su funcionamiento. Por lo tanto la justicia alternativa se convertirá en el tamiz del nuevo proceso penal cumpliendo con las tareas fundamentales de solución pronta de las demandas de justicia, reducción de la carga judicial y disminución de población carcelaria.

De tal forma que la justicia alternativa de manera general puede definirse como un procedimiento voluntario, al que pueden y tienen derecho a recurrir las partes inmersas en un conflicto, sin necesidad de acudir ante una autoridad que les imponga una solución a su disputa, siendo ellos mismos quienes deben llegar a un acuerdo que cumpla con sus necesidades, apoyados por un especialista quien los guiará en el desarrollo del diálogo, para que puedan exponer cada uno sus intereses y necesidades, proponer las posibles soluciones y evaluar cada una de ellas hasta encontrar aquella que sea la que este apegada a su realidad, buscando con ello el que puedan llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos

Por tanto al ser una justicia que puede ser aplicada sobre cualquier materia del derecho, a partir de la reforma los expertos la relacionan de manera directa con la materia penal ya que

ha representado el apoyo para el desahogo del sistema de procuración de justicia por medio de métodos alternativos de solución de conflictos como la mediación, con la cual se generan más opciones que solo la idea adversaria tradicional, permitiendo con ello el beneficio de impartir justicia de manera más pronta y expedita para resolver el delito denunciado entre las partes (Sánchez García & Ortiz López, 2013).

En nuestro país la justicia alternativa se eleva a rango constitucional con la reforma del 2008 pero su desarrollo en México data desde 1997, teniendo como entidad federativa pionera en su aplicación el estado de Quintana Roo, para en el año de 2003 hacerse seguir por Sonora, Guanajuato y Colima, y a partir de ahí seguir sus pasos los demás estados para implementar mecanismos como la mediación, la conciliación, la negociación y el arbitraje (Sánchez García & Ortiz López, 2013). Debido a lo antes mencionado en los diferentes Estados de la República, sus órganos legislativos extendieron leyes especiales reguladoras de los mecanismos alternativos en sus jurisdicciones (Buenrostro Baéz, Pesqueíra Leal, & Soto Lamadrid, 2009), para con el paso de los años crear hoy en día la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal que entro en vigor el 29 de Diciembre del 2014.

Bajo esta nueva ley se busca unificar los criterios de aplicación dentro de toda la República Mexicana, y así lograr homologar el ejercicio de la aplicación de la Justicia Alternativa para todo el país, teniendo por objeto establecer los principios, bases, requisitos y condiciones de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal que conduzcan a las soluciones alternas previstas en la legislación procedimental penal aplicable. Logrando que por medio de estos mecanismos alternativos en materia penal se propicie resolver los conflictos que surgen entre las personas con motivo de denuncia o querella, mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía procesal y la confidencialidad (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2015).

Es destacable que el cambio de culturización para la ciudadanía sobre estas alternativas para solucionar sus conflictos penales y la opción por parte sistema de justicia en México de apostar por este tipo de Justicia se debe gracias a los beneficios en relación tanto en la simpleza de sus

procedimientos como en las bondades que ofrecen estos métodos alternos a la sociedad, logrando con esto que con el tiempo sean las mismas partes involucradas dentro del problema las que soliciten la ejecución de los mismos, al reconocer la brevedad y la satisfacción con la que pueden llegar a solucionar el conflicto.

La manera en la que la justicia alternativa ha desarrollado su forma de aplicación y ejecución se caracterizan por estar bien estructurada y sobre todo porque cada uno de los mecanismos que la conforman se rige por medio de aquellos principios bajo los que se fundamenta su alcance y objetivos. Los principios básicos bajo los que se rigen los procedimientos de la justicia alternativa y sobre los que se hace referencia a continuación, se enlistan según aparecen en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal — LNMASCMP—, ya que es bajo la ley que debe regirse nuestro país en relación a la justicia alternativa.

El primer principio sobre el que se basa la justicia alternativa es el principio de voluntariedad el cual la Ley—LNMASCMP— la define como la acción de permitir que la participación de los intervinientes sea una decisión propia, libre de coacción y no por obligación. Este principio ha sido definido por la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Yucatán como la autodeterminación de las personas para sujetarse o no a cualquiera de los mecanismos alternativos; sin vicios en su voluntad y decidir libremente sobre la información que revelan, así como llegar o no a un convenio o acuerdo.

Por tanto se puede destacar que el concepto de voluntariedad es de los principios más importantes de la justicia alternativa, y por lo tanto de los métodos alternos, ya que si no hay voluntad y consentimiento por alguna de las partes, no se da la posibilidad de evaluar la susceptibilidad de tratar el conflicto por alguno de sus procedimientos, esto debido a que no puede ser ejecutado de manera obligada o impuesta, y al no existir ese interés y voluntad de las partes para participar pierde toda esencia de ser una justicia que promueve el equilibrio entre las partes.

Como segundo principio que hace mención la Ley —LNMA SCMP— es el principio de Información, en el cual debe informar a los Intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances. Así se puede asegurar que las partes tienen el total conocimiento sobre aquello que conlleva su participación, con la finalidad de que puedan conocer de manera exacta cuáles son las ventajas o desventajas que se dan alrededor de ellos, permitiendo con esta información el que las partes involucradas tomen la mejor decisión sobre su participación voluntaria en dichos métodos.

En relación al tercer principio sobre el que hace mención la Ley —LNMA SCMP— es el de confidencialidad en donde lo define como aquella acción en donde la información tratada dentro de cualquier procedimiento de justicia alternativa no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el facilitador lo comunicará al Ministerio Público —MP— para los efectos conducentes.

Dicho principio suele ser el que permite a las partes el sentirse seguros de que la información que van a verter dentro de la o las sesiones del proceso no será divulgada, que generar la confianza necesaria para favorecer que las partes expresen sus intereses y necesidades y, de este modo, que busquen, ellas mismas, la solución más razonada, mejor ajustada y conveniente a las circunstancias que concurran sin temor a que sus palabras, documentos o informaciones vertidas sean utilizadas en su contra en otro medio de resolución de controversias, en general, un juicio posterior (Viola Demestre, 2010).

El principio número cuatro mencionado dentro de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal nos habla sobre la flexibilidad y simplicidad que gozan los métodos alternativos, en donde se destaca que dichos métodos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; en donde para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo.

Por tanto los procedimientos de justicia alternativa se caracterizan por tener esa capacidad para de responder efectivamente a circunstancias de cambio (Moreira Cardoso, 2013) entendiendo esta opción como la flexibilidad que debe de existir dentro de ellos, es decir, el procedimiento será susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades de los participantes (García Barrera & Esquivel Marín, 2015), logrando con ello que los involucrados encuentren dentro de los procedimientos alternativos una real respuesta a sus necesidades al moldearse a la realidad de sus circunstancias.

La imparcialidad como principio en los Mecanismos Alternativos juega un papel sumamente importante ante la percepción de los involucrados, es por eso que la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal lo considera dentro de sus principios ya que dichos procedimientos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes.

Dentro de los métodos alternos el prestador del medio alternativo se ve obligado a proceder con rectitud sin predisposición en favor o en contra de alguna de las partes (García Barrera & Esquivel Marín, 2015), por lo tanto, el prestador del servicio alternativo actuarán libres de favoritismo, prejuicios o rituales, tratando a las partes con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna, cuidándose de no dar una opinión tendenciosa o hacer preferencia en favor de alguno algunos de los participantes dentro del conflicto (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012).

La equidad es otro de los principios rectores de la justicia alternativa que aparecen en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal el cual hace referencia a que con la imparcialidad los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los intervinientes, es decir, el prestador del servicio deberá generar condiciones de igualdad para que las partes actúen dentro del procedimiento sin ventajas indebidas (García Barrera & Esquivel Marín, 2015) lo cual permite generar un ambiente de confianza y seguridad ante lo expuesto por los mismos.

Por último dentro de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal se hace referencia hacia el principio de honestidad, puntualizando que los participantes y el facilitador del servicio deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad, es decir, que todo lo que pase dentro de los procedimientos alternativos deben de estar sustentados por la ética de todos los involucrados, pero sobre todo se enfoca a la participación del servidor en función el cual deberá excusarse de participar cuando reconozca que sus capacidades o limitaciones personales puedan afectar el procedimiento (Sánchez García & Ortiz López, 2013).

De esta forma se hace hincapié que la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal —LNMA SCMP— solo contempla los principios antes mencionados, considerándolos como aquellos en los que a partir de su publicación todas las entidades del país deben de regir la aplicación de la justicia alternativa dentro de sus sistemas de procuración de justicia. Buscando con esto la garantía de que la reforma del 2008 sea implementada de una misma manera al momento de impartir justicia, y así tener una aplicación, ejecución y respuesta más eficiente y eficaz para todo el Estado Mexicano.

Sin embargo, es importante mencionar que aunque la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal solo reconozco estos principios antes mencionados, dentro de la literatura se pueden encontrar principios que se adicionan con la esencia de la Justicia Alternativa, dentro de los cuales se pueden mencionar: la buena fe, neutralidad, legalidad, oralidad, consentimiento informado, intervención mínima, economía (Sánchez García & Ortiz López, 2013) ejecutoriedad, inmediatez, informalidad, accesibilidad, alternatividad, entre otros (García Barrera & Esquivel Marín, 2015), destacando en todo momento dichos principios están ligados unos con otros lo que logra caracterizar de manera global este tipo de justicia.

2.3 Mecanismos Alternativos y Justicia Restaurativa

La justicia alternativa es sin duda, una de las opciones para dar una nueva visión a la aplicación de la justicia. Si bien cuando se escucha hablar de justicia alterativa se viene al pensamiento

un abanico de posibilidades que pueden ser implementadas para resolver algún conflicto. Dentro de estas alternativas se destacan mecanismos de solución de conflictos como la mediación, conciliación, negociación y arbitraje destacando estos cuatro como los más conocidos, aplicados y que figuran dentro de las legislaciones de los Estados en nuestro país.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos se dejan ver como auxiliares en los procedimientos de administración de justicia, siempre estando dentro de los parámetros que rige la ley, destacando con ello su legalidad y derecho al momento de su aplicación. Al ser procedimientos que son alternativos las partes no pierden ninguno de los derechos que marca la ley por lo que pueden sentirse protegidos en todo momento de que en dado caso de no ser esta la vía idónea para la solución de su conflicto pueden dar salida a su problema por medio de la vía judicial o por medio de un litigio.

Sin embargo, el lema que destaca a los MASC es la premisa sobre la idea del ganar-ganar, ya que por medio de esta premisa las partes logran salir beneficiadas y sobre todo con un sentimiento de justicia ante lo sucedido ya que las partes quedan conformes de común acuerdo al llegar a soluciones que no son impuestas por un tercero, sino al contrario, son acuerdos de los cuales ellos son los responsables de los resultados al haber entablado un dialogo, por medio del cual al trabajar de una manera cooperativa y no competitiva surge la solución que es justa para ellos (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012).

Dentro de los mecanismos de solución de conflictos se destacan los que se caracterizan por su forma autocompositiva, ya que por medio de su implementación dos o más personas tratan de solucionar sus conflictos o diferencias con la ayuda de un tercero ajeno al conflicto, facilitador que debe de guiar a las partes a que por ellas mismas decidan qué solución darán al conflicto, es decir, en este tipo de métodos las partes conservan el poder de decisión ante la solución del problema, dentro de los métodos alternativos que entran dentro de esta categoría están la negociación, la mediación y la conciliación (San Cristóbal Reales, 2013).

Esta característica de autocomposición describe de una manera completa a procedimientos como la negociación, mediación y conciliación, ya que en ellas se necesita la cooperación de

las partes, para ceder entre ambos, pero no basado en un sentido de ceder para perder, sino en un enfoque encaminado a buscar el beneficio justo para ambas partes, permitiendo con ello que las partes puedan tener una mejor relación futura al solucionar la problemática, y a su vez a conseguir que por medio del modo en cómo se gestionó el conflicto las partes se sientan comprometidos de manera genuina y voluntaria para el cumplimiento exitoso del acuerdo (Cornelio Landero, 2014).

La negociación es un proceso en el que dos o más partes con un problema o un objetivo emplean técnicas diversas de comunicación, con el fin de obtener un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012), aquí la resolución de conflictos entre las partes se da por medio del dialogo en donde cada una de las partes cede en algo para poder llegar así a un acuerdo, en donde dicho acuerdo puede ser con la sola intervención de las partes o también por medio de la intervención de un tercero el cual su opinión no es vinculante (San Cristóbal Reales, 2013).

La negociación es un mecanismo que se da aun y ante la ausencia de un conflicto y el cual tiene sus características muy particulares tales como las menciona Gorjón Gómez & Steele Garza (2012):

- Busca un beneficio mutuo dentro de un clima de confianza y objetividad
- Incumbe a toda la sociedad (no es limitativa en cuanto a personas o materias)
- Es una actividad competitiva (comercio)
- Es la base para la mediación-conciliación
- Sus técnicas varían según el sistema usado (Harvard, Respect, PI, Maddux, etc.)

La mediación actualmente puede ser considerada como el mecanismo autocompositivo al que más promoción se le ha dado con la reforma del 2008 en nuestro sistema de impartición de justicia. Es el único mecanismo alternativo de solución de conflictos que tiene por objetivos el que las partes lleguen a un acuerdo que sea mutuamente satisfactorio y a su vez conservar las relaciones interpersonales (Sánchez García & Ortiz López, 2013). Es por eso que es un método

de solución de conflictos en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución.

El tercero que guía es llamado mediador, el cual actúa como un canal de comunicación entre las partes, propiciando con esto la oportunidad de que se dé un diálogo tranquilo y respetuoso en donde las partes tienen la oportunidad de expresar sus inquietudes, preocupaciones e intereses, con la finalidad de exponer las posibles opciones de solución para en base a ellas evaluarlas entre ambas partes y de ser su voluntad lograr llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados (San Cristóbal Reales, 2013). Resaltado la clara necesidad de destreza en el manejo del procedimiento por parte el mediador para otorgar un genuino apoyo a las partes.

Por tanto se puede entender que la mediación busca encontrar los puntos en conflicto entre las partes y por medio de técnicas específicas intentar encontrar los puntos posibles para lograr un acuerdo (Cornelio Landero, 2014). Procedimientos que se caracterizan por el ejercicio imparcial y neutro del mediador y sus habilidades adquiridas durante su entrenamiento. Así la mediación tiene sus características particulares descritas por Gorjón Gómez & Steele Garza (2012), las cuales son:

- Las partes son guiadas por un tercero y solucionan solas el conflicto
- Las partes tienen una intervencion conjunta con el tercero
- El tercero debe de ser un experto en la materia
- Satisface intereses particulares y no públicos (las partes son privadas)
- No existe un procedimiento predeterminado
- El proceso termina en el momento que dispongan las partes
- No es vinculante
- No hay ganador ni perdedor
- Las partes designan el lugar y el idioma del proceso
- Es un método rápido y económico
- El cumplimiento de los resultados es voluntario

Otro de los mecanismos autocompositivos es la conciliación el cual es el más utilizado dentro de las leyes vigentes, en este mecanismo las partes por autonomía de la voluntad, pueden evitar el inicio de un pleito o en su defecto poner fin a un juicio ya comenzado por medio de un consenso entre las partes de llegar a la solución del conflicto delante de un tercero el cual no decide (San Cristóbal Reales, 2013), el tercero es nombrado por las partes cuyo objetivo es ponerlas de acuerdo o evitar que acudan a un proceso jurisdiccional o a un procedimiento arbitral (Sánchez García & Ortiz López, 2013).

En relación a las características de la conciliación Gorjón Gómez & Steele Garza (2012) distinguen:

- El tercero propone la solución y persuade a las partes
- Se la considera una etapa previa al arbitraje
- El tercero debe ser experto en la materia
- Pretende la satisfacción de intereses particulares y no fines públicos
- Se puede apegar a reglamentos previamente establecidos por instituciones arbitrales como la Cámara de Comercio Internacional —CCI—, la Asociación Americana de Arbitraje —AAA—o la Procuraduría Federal del Consumidor —PROFECO—.
- El proceso termina en cuanto lo dispongan las partes
- No es vinculante
- El conciliador formula un informe
- Se designa el lugar y el idioma del proceso
- Es un método rápido y económico
- El cumplimiento del procedimiento debe ser voluntario

Por otro lado, también se encuentran aquellos mecanismos que se caracterizan por su forma heterocompositiva, estos sistemas se caracterizan porque una persona individual la cual puede ser un juez o árbitro o colegiada que puede ser un tribunal o colegio arbitral va a resolver el conflicto que se da entre las partes por medio de una resolución conocida como sentencia o laudo (San Cristóbal Reales, 2013). Es el procedimiento considerado el más formal dentro de

los mecanismos alternativos para solucionar conflictos, ya que está estrictamente especializado en la materia a aplicar, en donde las partes someten sus diferencias a la consideración de un particular —árbitro— el cual es un tercero imparcial que impone decisión entre las partes con respecto a la solución del conflicto (Cornelio Landero, 2014).

Las características del arbitraje según Gorjón Gómez & Steele Garza (2012) son:

- Es un proceso especializado, menos ritualista y rápido
- Es simple e informal
- Armoniza la relación comercial, no se pierde
- Satisface intereses particulares y no fines públicos
- Es confidencial como proceso
- Se desarrolla conforme a derecho o en equidad
- Se desarrolla de forma institucional o *ad hoc*
- Es vinculante
- Se equipara a los títulos ejecutivos y con las sentencias judiciales
- El o los árbitros dan la solución, ya que son expertos en la materia
- El proceso y el idioma son designados por las partes
- Designación del derecho aplicable al fondo del conflicto por las partes
- Se toma en cuenta principalmente la *lex mercatoria* y la *lex fori*
- No tiene consecuencias económicas o sociales
- Tiene un carácter desnacionalizado y eminentemente internacional
- Su cumplimiento es voluntario o forzoso
- Termina cuando se otorga el laudo o la transacción homologada
- Brinda seguridad jurídica respecto de la mediación y la conciliación

En base a todo lo anterior de manera general se puede expresar que las metas comunes entre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos —MASC— van encaminados a buscar restablecer el tejido social por medio de crear una cultura entre los individuos de respeto hacia las diferencias por medio de la aceptación de las mismas bajo el valor de la tolerancia, así

mismo se buscar generar una cultura de paz enseñando caminos para solucionar los conflictos por medio de formas que se dirijan a la integración y no a la ruptura de las relaciones entre las partes para así generar una sociedad pacífica y no violenta.

Bajo este camino de la no violencia y sobre todo del perdón y la reconciliación para una cultura de la paz es en donde descansa de cierta forma la conocida Justicia Restaurativa, encaminada a brindar la posibilidad de cambiar la perspectiva que se tiene sobre los daños causados y destacar con ello el real sentido de hacer justicia encaminado hacia la reparación y no hacia la venganza. Debe ser resaltando que la Justicia Restaurativa hasta cierto punto surge como un paradigma alternativo hacia la manera de como se ha manejado el sistema penal en el transcurso de los años, así también de manera directa a la forma de cómo se da el castigo ante el delito dentro de la sociedad (Rettner Beil, 2005).

Por lo tanto la Justicia Restaurativa vista como una filosofía de integración de las partes en un todo, en donde el pensar, sentir y actuar de cada una de los involucrados genera un impacto en el otro no debe de ser desatendido, a pesar de ser la Justicia Restaurativa un nuevo camino, debe de ser recorrido sin duda con cautela pero siempre a pasos firmes y eficaces, lo cual nos permita encaminar los esfuerzos a lograr una justicia más humana y sobre todo que se preocupe por las verdaderas necesidades de las víctimas y de la sociedad en general.

CAPITULO III. LA JUSTICIA RESTAURATIVA COMO UN NUEVO PARADIGAMA EN LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.

El desarrollo que ha tomado la justicia restaurativa en los últimos años es gracias a los beneficios comprobables de ofrecer una alternativa de resolución orientada a la reparación, desjudicialización y dialogo entre los directamente involucrados en el conflicto. A pesar de que la mayor parte de dicha aplicación se ha dado sobre todo dentro de los procesos en el ámbito de la justicia penal, especialmente en los sistemas de justicia penal para adolescentes en diferentes países, este tipo de justicia ha logrado permear su filosofía a otras problemáticas sociales como es la violencia doméstica o contra la mujer.

El contar con una visión internacional sobre los procesos de Justicia Restaurativa aplicados en otros países del mundo a casos de violencia doméstica o mujeres víctimas de violencia, brinda la oportunidad a nuestro país de contar con un marco de referencia para optimizar los esfuerzos enfocados a proporcionar a las víctimas, victimarios y comunidad, procesos de impartición de justicia de calidad y sobre todo enfocados a buscar una restauración integral para todos.

El contenido del presente capítulo permite esclarecer el contexto en el que se basa la presente investigación, por medio de un claro entendimiento del cambio de conceptualizar la Justicia desde una visión exclusivamente Retributiva hacia una visión Restaurativa, así mismo se pretende lograr un entendimiento del concepto y definición de ¿qué es la Justicia Restaurativa?, junto con el desarrollo que ha tenido su aplicación en el apoyo a la problemática de la violencia contra la mujer. Se da una breve visión internacional sobre el tema, al igual que los beneficios y controversias sobre su aplicación ante el problema.

3.1 Conceptualización de la justicia restaurativa y su desarrollo en la violencia contra la mujer

Cuando se escucha la palabra Justicia el humano hace de inmediato un análisis de la situación basado en su particular escala de principios y valores, donde los principios que comúnmente han de regirlo para clasificar como justo o injusto un hecho o la solución de un conflicto no es la misma para todos. A partir de la percepción individual el concepto de Justicia puede ser entendido desde diferentes perspectivas y bajo diversas definiciones buscando con ello la pauta sobre el entendimiento del mismo, sin embargo, se puede destacar que al analizar cada una de ellas, el objetivo en común es obtener un estado del ser humano encaminado a contribuir a la cultura de paz.

Autores como Molano (2013) define a la justicia en el sentido amplio como un concepto que se identifica con la bondad, la santidad y la perfección, considerándola así como uno de los atributos de Dios en donde basa a la justicia con su voluntad, que siempre es buena y perfecta. En el mismo sentido amplio se le identifica también con una virtud general, como cuando se califica de justo al hombre virtuoso, al hombre que practica todas las virtudes, siendo también el sentido bíblico del término justicia.

Por su parte Yon B. (2005) habla acerca del termino justicia desde una perspectiva moral, basado en la idea de justicia de Santo Tomás de Aquino el cual maneja la justicia como algo divino, una virtud que se basada en la buena conducta para así mantener la armonía del mundo, basándose en los hábitos beneficiosos para la persona y para los que lo rodean, es decir, describe a la justicia como la virtud moral que consiste en la constante y firme voluntad de dar a Dios y al prójimo lo que le es debido.

Ahora bien, para los autores Arellano & Cabrero (2005) mencionan que la justicia vista desde la idea liberal puede definirse como aquella en donde la justicia trata de apoyar la idea de libertad y, al mismo tiempo, luchar por un mundo justo. En donde para ellos, la justicia es un asunto de instituciones que son justas y, por tanto, imparciales destacando así que la libertad es el valor más importante de las sociedades democráticas.

Por su parte, Altarejo Martínez (2005) hace mención sobre la justicia como en dar a cada uno lo que le toca, es decir, debe de tener como finalidad la equidad con referencia a lo que por derecho se debe, así mismo acentuando que la justicia se manifiesta sobre todo en a nivel social y el cual se rige por normas y leyes, las cuales al tener que ser aplicables de manera general versan sobre lo universal, posicionando así a la justicia bajo la consigna de no poder atender la singularidad humana.

Dentro de su perspectiva Flores Rentería (2011) define la justicia como una distribución equitativa de los bienes y de los males que a cada quien le corresponden, así cada quien se le da lo que le toca enfocando su definición a destacar que la esencia de la justicia es la idea de bien y la repartición equitativa de aquellas cosas que se consideran un bien común. Este autor determina que es en cierta manera una forma ambigua de delimitar la justicia ya que es muy subjetivo el delimitar que es el bien y el mal para cada quien.

Rawls (2003) por su parte, considera el concepto de justicia como una virtud de las instituciones sociales, asignado a ellas poderes, responsabilidades, derechos y deberes, es decir, la justicia en el sentido de las prácticas en las cuales deben de dar un sentido de igualdad a los que hacen uso de ellas, en donde se debe de buscar un equilibrio entre las partes rivales.

Desde una visión enfocada a aquellos que resultan afectados dentro de un conflicto o problema, Aguirre (1998) conceptualiza la justicia como el saldar los derechos pendientes de las víctimas, ubica a la justicia como aquella que debe de ser empleada para los más débiles o desprotegidos para no dejar margen a la impunidad, asocia a la justicia con el resarcir a las víctimas por el mal que se le ha infringido.

Sin lugar a duda y como se ha expuesto en los párrafos anteriores, la justicia puede ser definida desde una perspectiva moral ubicando así el comportamiento del ser humano enfocado al “deber ser” desde el sentido de la buena conducta contra la mala conducta, pero basándose en esta definición se puede caer en ambigüedades ya que estos términos de bien y mal son subjetivos para cada persona entrando en controversia con quien determina que es bien y mal.

El concepto de Justicia sobre el cual se basa la fundamentación para la realización del presente estudio, toma como referencia a los autores Parra Urdaneta, Fernández González, Morales Manzur, & Párraga Meléndez (2009) los cuales mencionan que la justicia no debe entenderse desde un punto de vista formal o como algo abstracto, sino más bien, como un valor alcanzable para las partes involucradas, lo que sólo es posible a través de la humanización del Proceso Penal y del desarrollo de medios alternos de resolución del conflicto puesto que no siempre la sanción penal o punitiva por parte del Estado es la sanción más eficaz y satisfactoria para las partes.

Así la justicia puede ser definida desde el área legal vista como el darle a cada quien lo que le toca en un sentido estricto del derecho convencional, en contraste con la nueva visión de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) donde se puede definir a la justicia como darle la libertad al ciudadano de resolver sus controversias por medio de sus propios recursos internos y manejando el concepto de justicia en un sentido de quedar satisfechos los involucrados en el procedimiento por llegar así a una solución mutua y satisfactoria.

Sin embargo, aun en estos tiempos, la forma que impera al momento de impartir justicia es el de la retribución, ya que el ser humano ante un delito cometido busca soluciones de manera adversarial, es decir, se enfoca en que la justicia es hacer que la parte infractora reciba castigo y pague, aunque los derechos humanos, la justicia, la búsqueda del crecimiento y respeto humano queden estancados o peor aún pisoteados por la sed de tomar venganza aunado a los malos manejos de los sistemas de impartición de justicia.

Pero con la visión de la Justicia Restaurativa se apuesta a devolver el control a las partes involucradas dentro de un conflicto dando así a la víctima un lugar como parte indispensable dentro del proceso penal, contando con diversos métodos para la interacción entre el ofensor, la víctima, la comunidad y el Estado, buscando un marco de igualdad y respeto por los derechos fundamentales que deben imperar a nivel universal.

El cambio de una postura retributiva a una postura restaurativa deja ver el desarrollo que ha tomado lo que se conoce como Justicia Restaurativa en los últimos años, esto gracias a los

beneficios comprobables de ofrecer una alternativa de resolución de conflictos orientada a la reparación del daño, desjudicialización y dialogo entre los directamente involucrados en la problemática. Como ya se ha mencionado a pesar de que la mayor parte de dicha aplicación se ha dado sobre todo dentro de los procesos en el ámbito de la justicia penal, especialmente en los sistemas de justicia penal para adolescentes, este tipo de justicia ha logrado permear su filosofía a otras problemáticas sociales como situaciones de violencia doméstica o contra la mujer.

Por ser considerado un paradigma relativamente nuevo, existe controversia al tratar de llegar a una definición universal sobre el concepto de Justicia Restaurativa y a su vez a su relación con la violencia doméstica o contra la mujer, llevando esta situación a que no exista una definición aceptada de manera consensuada por los especialistas en el tema, discrepancia que da como resultado la dificultad para poder delimitar que es o como se aplica dicho tipo de justicia. Por lo tanto es importante mostrar la diferencia entre algunas de las perspectivas que hasta hoy en día se tienen al momento de darle un significado a dicho término, así como sus fundamentos y principios bajo los cuales se rige su filosofía.

En este mismo orden de ideas, una de las primeras definiciones que se tienen sobre el concepto y la aplicación de la Justicia Restaurativa se da entre 1970 y 1980 donde el concepto era comúnmente utilizado para definir exclusivamente las prácticas de mediación-reconciliación entre víctimas y ofensores en Norteamérica, en donde la participación era dada solo entre la víctima, ofensor y el facilitador, reduciendo el concepto al encuentro que se realizaba entre las partes (Peachey, 2003).

Para 1990, emerge en Nueva Zelanda y Australia las conferencias restaurativas, dando la posibilidad a participar dentro de la solución del conflicto a un grupo más extenso de personas entre los cuales figuran los familiares, amigos y comunidad de las partes directamente involucradas para así brindar el apoyo necesario y encontrar mayor posibilidad de llegar a una verdadera restauración y reparación del daño, donde los encargados de aplicar la justicia, en especial a la policía, participaban como facilitadores de la práctica (Zehr H. , 1990).

Unos años más tarde y siguiendo la tendencia debido a los beneficios obtenidos en el manejo de la visión mencionada surgen los círculos de paz o restaurativos reconocidos por algunas cortes como una buena manera de resolución de casos criminales, ampliando aún más a los participante, permitiendo la participación a un grupo afectado indirectamente o voluntarios interesados dentro del tema (Zehr H. , 1990). Hasta este punto la justicia restaurativa puede reducirse a la esencia pura de la práctica en sí, es decir, a la mera idea reduccionista de ver la justicia restaurativa como solo aquello que se da dentro del encuentro cara a cara entre víctima-ofensor y demás participantes, excluyendo cualquier acción que ocurra fuera de ese encuentro de ser llamada justicia restaurativa.

Sin embargo existen otras posturas en donde todo aquello que ocurre fuera del encuentro también toma un sentido restaurativo, no solo dando a ese momento en específico el término de ser llamada justicia restaurativa sino ampliar el panorama para dar cabida a una visión completa de todo el proceso que se vive y que a su vez es restaurador para aquellos que lo experimentan, ya que el solo hecho de ser parte activa ya sea por decisión en relación a la ejecución del delito, o por elección del que perpetua el daño al colocar al agredido en posición de victima los coloca en un contexto donde se inician procesos donde necesitaran sentirse escuchados, acompañados y restaurados.

Es aquí donde Britto Ruiz (2010) hace referencia a la diferencia de ver a la Justicia Restaurativa desde dos perspectivas, como mecanismo o como proceso, dicha autora menciona que al ver a la Justicia Restaurativa como un mecanismo lo restaurativo está dado por la aplicación de mecanismos que buscan arreglos restaurativos en donde entran procedimientos como la conciliación o mediación en contraste con la visión del proceso la cual se fundamenta con la experiencias de Nueva Zelandia, Irlanda y Canadá en donde la Justicia Restaurativa es un término genérico, dado a los enfoques dirigidos a reparar daño causado, que van más allá de condenar y castigar el acto, y buscan conocer las causas y las consecuencias desde una manera integrativa tomando en consideración lo personal, interpersonal y social de las conductas ofensivas, de tal manera que promueve la aclaración de responsabilidad, la recuperación y la justicia.

La justicia restaurativa es un enfoque que basado en una actitud de colaboración y esfuerzo compartido para reestablecer la paz entre las personas implicadas y la comunidad, resuelve conflictos en una variedad de escenarios no limitando su aplicación al rubro del ambiente penal, sino que extiende sus beneficios para la resolución de conflictos comunitarios, familiares, mercantiles, comerciales, escolares, etc. logrando con ello uno de sus principales objetivos que es el restablecimiento del tejido social para crear mejores condiciones de vida y grandes aportaciones a los interesados de buscar una mejor forma de impartir justicia.

Es de destacar que la Justicia Restaurativa como tal, es un movimiento que se enfoca más en los daños causados por el delito tanto en las víctimas, las comunidades y los ofensores, por lo que las definiciones fluctúan entre los procesos usados para tomar decisiones y por otro lado la importancia sobre los valores que deben de imperar. Esto debe de ser aunado al buscar su aplicación y a su vez en ampliar la visión más allá de un encuentro subiendo con ello un escalón más en la percepción de los procesos y la forma en la concepción que debe de imperar al implementar tratar de una manera empática

En base a esta constante dualidad encontrada uno de los autores que logra hacer una combinación entre estos dos elementos es Dan Van Ness (2006) el cual define de manera literal a la Justicia Restaurativa como:

La justicia restaurativa es una teoría de justicia que enfatiza reparar el daño causado o revelado por el comportamiento criminal. Se logra de mejor manera a través de procesos cooperativos que incluyen a todos los involucrados (p. 35).

La diversidad de las posturas, encamina los esfuerzos de Organizaciones Internacionales a homologar para sus miembros la definición de conceptos, con la finalidad de buscar una universalidad al momento de la implementación en cada uno de sus países participantes, así los Miembros de Naciones Unidas bajo la Comisión de Prevención del delito y Justicia Penal define a la Justicia Restaurativa como: “una respuesta evolutiva al delito que respeta la dignidad y la igualdad de todas las personas, favorece el entendimiento y promueve la armonía

social mediante la recuperación de las víctimas, los delincuentes y las comunidades” (ONU, 2002, pág. 11).

Así mismo la ONU pero en el 2006 hace referencia sobre la forma de delimitar un programa de justicia restaurativa definiéndolo como: “todo programa que utilice procesos restaurativos e intente lograr resultados restaurativos” (ONU, 2006, pág. 7), a su vez delimitando que un proceso restaurativo es:

Todo aquel proceso en el que las víctimas, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembro de la comunidad afectados por un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador (ONU, 2006, pág. 7)

Entendiendo a su vez como resultado restaurativo un acuerdo alcanzado como consecuencia de un proceso restaurativo.

Es posible ahora distinguir el porqué de la dificultad de lograr darle una sola definición al concepto, sin embargo se puede apreciar que de una manera universal se concuerda en que el surgimiento de la Justicia Restaurativa se da por la necesidad de hacer frente a los conflictos desde una perspectiva diferente, enfocada a buscar una reparación y restauración de manera integral tanto para la víctima, el victimario y la comunidad tomando en cuenta el respeto en todo momento a sus derechos humanos.

Siguiendo con lo anterior, se considera entonces que la idea principal de la justicia restaurativa es que las personas más afectadas dentro de un conflicto decidan la mejor manera para de hacer frente al conflicto (Johnstone & Van Ness, 2007), por lo que esta oportunidad pudiera ser considerada para los casos de violencia doméstica ya que su aplicación ha demostrado lograr una restauración en diversos niveles y pudiera ser cuestión de buscar el equilibrio para aquellos encargados de impartir justicia dentro de sus procesos, así como empoderar a las víctimas para recuperar su capacidad de decisión y a los victimarios encaminarlos a un verdadero arrepentimiento para evitar la reincidencia, hacerse cargo de las consecuencias y tener la oportunidad de buscar una digna reinserción social.

La necesidad de implementar maneras efectivas para hacer justicia en casos de violencia doméstica o contra la mujer se reflejan en diferentes estadísticas en México como en otras partes del mundo ya que existe un constante aumento de casos cada año evidenciando el crecimiento de dicha problemática.

Los datos proporcionados por la Encuesta Nacional sobre Violencia contra las mujeres (ENVIM, 2006) de la Secretaria de Salud (SS) en México, hace referencia que el 33.3% de las mujeres encuestadas señala que ha vivido violencia en el último año de relación, 35% de las mujeres señalaron que han tenido más de una relación violenta y 60% de las mujeres encuestadas comentaron que han tenido violencia toda su vida.

Por su parte la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2011) deja ver datos estadísticos acerca de la violencia a nivel nacional en donde de un total de 24'566,381 mujeres casadas o unidas de 15 y más años, se registra que 11'018,415 han vivido algún episodio de maltrato o agresión en el transcurso de su vida conyugal, cifra reveladora de un alto índice de violencia de género, al representar cerca de la mitad de las entrevistadas por esta encuesta.

Es por eso que a pesar de los esfuerzos que se han hecho con el paso de los años los profesionistas en este tema siguen esforzándose en encontrar la manera de erradicar esta problemática social ya que las encuestas que son realizadas en diferentes países demuestren que este grupo vulnerable no considera al sistema de justicia el apropiado para darle solución a sus conflictos (Tjaden & Thoennes, 2000), lo cual indica que debe de ser doblemente el esfuerzo realizado por las instituciones que ostentan la bandera de la justicia no solo en México sino en diversas partes del mundo.

Sin lugar a duda, es claro que es necesario seguir trabajando para que el sistema de justicia sea sensible ante la problemática de las víctimas (Goodman & Epstein, 2008), y de esta manera ofrecer a la comunidad métodos alternos que hagan frente a la limitada respuesta por parte de las instituciones encargadas de impartir justicia a dicha problemática.

Desde hace varios años algunos defensores de la Justicia Restaurativa sustentan que existen soluciones restaurativas para cualquier daño o crimen (Bazemore & Earle, 2002), dejando así cabida para buscar la aplicación de esta forma de justicia en casos de violencia doméstica o contra la mujer (Braithwaite & Daly, 1998; Carbonatto, 1995; Koss M. P., 2000; Strang & Braithwaite., 2002) teniendo por otro lado la controversia sobre este tema con aquellos profesionales que consideran tener sus precauciones en relación a la aplicación de la justicia restaurativa en estos casos en donde existe un desequilibrio entre los participantes (Presser & Gaarder, 2000).

Sin embargo, la Justicia Restaurativa hace su aparición como forma de ampliar las opciones a las mujeres para una posible solución satisfactoria y a su vez aumentar el que los agresores se hagan responsables de las consecuencias de sus actos, dando con esto la oportunidad a cada uno de los involucrados de vivir su propio proceso al toma por parte de la víctima, la oportunidad de recibir lo que realmente sea necesario para sentirse restaurada y al agresor la oportunidad de hacerse responsable de las consecuencias de sus actos.

Con la finalidad de compartir puntos de vista sobre este tema se han realizado convenciones en Australia (Strang & Braithwaite., 2002) y en Canadá (Ptacek, 2010) para proporcionar a los activistas en favor de la mujer y expertos en aplicación de Justicia Restaurativa un espacio para discutir la forma efectiva de hacer frente a la violencia contra la mujer, tomando en cuenta la existente necesidad de seguir investigando sobre dicho tema.

Sin embargo, el juego dinámico en la relación que se da dentro de la violencia contra la mujer toma gran importancia y genera un desafío al momento de buscar la aplicación de la justicia restaurativa, ya que no se puede perder de vista que dentro de esta relación entre la víctima y agresor está implicado el ejercicio del poder y el control de una manera recurrente (Grace Grose & Grabe, 2014), generando así una subordinación de la mujer al impartir miedo sin la necesidad de ejercer la violencia por medio de la sola presencia del abusador (Theran, Sullivan, Bogat, & Stewart, 2006).

Por lo tanto, al buscar que la Justicia Restaurativa permee este tipo de casos, es importante contar con un conocimiento profundo sobre la dinámica relacional de la violencia, así como el comportamiento psicológico tanto de la víctima como del agresor (Goodman & Epstein, 2008; Jacobson & Gottman, 2001) y las consecuencias físicas, emocionales y sociales que se generan como resultado de la violencia (Jacobson & Gottman, 2001), ya que una carencia en este sentido puede generar una mala evaluación hacia la seguridad de la mujer, el miedo y su capacidad (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000) al momento de hacer valer sus propias necesidades e intereses delante del agresor en el encuentro restaurativo.

La importancia que toma la capacidad por parte del facilitador para desafiar el control del agresor dependerá precisamente del entendimiento que este tenga en relación a la violencia doméstica y del reconocimiento sobre el esfuerzo que el agresor hará para desviar o neutralizar la responsabilidad sobre el hecho, y a su vez reconocer que las víctimas no siempre están preparadas para hablar de los daños vividos en presencia del agresor, impulsando por esta causa una preparación profunda de ambas partes antes del encuentro (Lamb, 2002).

3.2 Panorama internacional de la Justicia Restaurativa y la violencia contra la mujer

El contar con el entendimiento del contexto general y de una visión internacional sobre los procesos de Justicia Restaurativa aplicados en otros países del mundo a casos de violencia doméstica o mujeres víctimas de violencia, brinda la oportunidad a nuestro país de contar con un marco de referencia para optimizar los esfuerzos enfocados a proporcionar a las víctimas, victimarios y comunidad, procesos de impartición de justicia de calidad y sobre todo enfocados a buscar una restauración integral para todos.

La aplicación de la Justicia Restaurativa hoy en día toma una relevancia importante a nivel internacional ya que se encuentra encaminada a brindarle a la justicia una nueva oportunidad para ser aplicada desde una práctica pensada en otorgar a los involucrados lo que realmente necesitan para sentir el alivio que buscan, tomando en todo momento importancia a sus intereses, necesidades reales y emociones, garantizando una sensación verdadera de reparación, restauración y reinserción social.

Existen a nivel internacional organismos que encaminan su objetivo a velar por los intereses y derechos de aquellos grupos considerados vulnerables, como ejemplo de ello se puede hacer referencia a la Carta de las Naciones Unidas (1945), la cual tiene como objetivo “crear condiciones bajo las cuales puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas en los tratados y otras fuentes del derecho internacional”.

La Carta de las Naciones Unidas, considerada un tratado internacional, es un instrumento del derecho internacional vinculante a todos los Estados Miembros de la ONU, el cual recoge los principios de las relaciones internacionales logrando encaminar los esfuerzos para de esta forma guiar las estrategias al mantenimiento de la paz.

En este mismo orden de ideas al hablar de violencia contra la mujer el derecho internacional toma su importancia ya que este permite que tratados, asambleas, leyes, normas y convenciones sean analizadas, bajo su óptica, proporcionando la garantía de que serán interpretadas y aplicadas bajo la seguridad de ser considerados la protección de todos sus derechos.

Así es como la Declaración Universal de Derechos Humanos ha inspirado a numerosas convenciones y declaraciones elaboradas en el sistema de las Naciones Unidas en ámbitos muy diversos. Algunas de estas convenciones han establecido órganos especializados que velan por el respeto de los derechos enunciados en las convenciones correspondientes por los Estados Partes. Al ratificar estos tratados, los Estados aceptan que órganos de expertos independientes examinen su legislación y sus prácticas relativas a los derechos humanos.

En relación a la violencia contra la mujer la Declaración Universal de Derechos Humanos impulso la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer –CEDAW– en 1979 la cual garantiza a las mujeres la igualdad con los hombres ante la ley y especifica medidas para eliminar la discriminación contra las mujeres en ámbitos como la vida política y pública, la nacionalidad, la educación, el empleo, la salud, el matrimonio y la familia.

Dicha Convención consta de un preámbulo y 30 artículos, dentro de los que define discriminación contra la mujer como:

...toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, de derechos humanos y las libertades fundamentales en el campo político, económico, social, cultural y civil o en cualquier otra (CEDAW, 1979).

Es importante destacar que los Estados partes mediante la aceptación de la Convención, se comprometen a emprender una serie de medidas para poner fin a la discriminación contra la mujer en todas sus formas, en donde se incluyen:

- Incorporar el principio de igualdad entre hombres y mujeres en su ordenamiento jurídico, abolir todas las leyes discriminatorias y adoptar las adecuadas que prohíben la discriminación contra la mujer;
- Establecer tribunales y otras instituciones públicas para garantizar la protección efectiva de la mujer contra la discriminación; y
- para garantizar la eliminación de todos los actos de discriminación contra la mujer por personas, organizaciones o empresas.

Así mismo, los Estados Partes también se comprometen a adoptar todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo y las medidas especiales de carácter temporal, de modo que las mujeres puedan disfrutar de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales, en específico en relación a la violencia contra la mujer se fundamenta en su artículo 2 inciso f en el cual se invita a los Estados Partes a adoptar todas las medidas adecuadas, incluso de carácter legislativo, para modificar o derogar leyes, reglamentos, usos y prácticas que constituyan discriminación contra la mujer, dejando con esto en claro la importancia de continuar con la búsqueda de formas efectivas para la erradicación de la violencia de este tipo y por lo tanto impulsar la aplicación de diferentes estrategias entre ellas la Justicia Restaurativa.

Para asegurar la eficiencia y eficacia en todo momento de lo antes mencionado la CEDAW estableció el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, que es el órgano encargado de velar por su aplicación y de estudiar los informes que emiten los Estados Partes, con la finalidad de analizar lo realizado por el Estado parte y a su vez manifestar sus recomendaciones inmediatas para el enriquecimiento de la aplicación de las medidas para la erradicación de la violencia.

La importancia que actualmente se tiene a nivel internacional sobre la violencia contra la mujer ha forjado camino a partir de la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, con la Declaración sobre la eliminación de este tipo de violencia, dejando así en claro que se demuestra el reconocimiento y la comprensión internacional de que la violencia contra la mujer es una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación.

Un año más tarde en 1994, la Organización de los Estados Americanos —OEA— negoció la Convención Interamericana para Prevenir, Castigar y Erradicar la Violencia contra las mujeres conocida como la Convención de Belém Do Pará (1994), la cual fue ratificada por México en 1998 con la finalidad de seguir avanzando en el tema que día a día se sigue convirtiendo en una problemática social grave para la cual se busca soluciones desde diferentes trincheras.

En este mismo orden de ideas, la Convención de Belém Do Pará en su artículo 7 fundamenta que los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia, que a la letra dicen:

- a. abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar porque las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
- b. actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;

- c. incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;
- d. adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad;
- e. tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer;
- f. establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos;
- g. establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces, y
- h. adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención.

Bajo esta visión en relación a la protección de las mujeres el surgimiento de la Justicia Restaurativa como filosofía puede ser una premisa optima que debe de imperar en los órganos encargados de procurar justicia ya que si los funcionarios y trabajadores de dichas instituciones desempeñan su trabajo bajo sus principios se asegura el claro beneficio para encaminar a las víctimas a una reparación y restauración exitosa ante el delito, y a su vez apuntalar de manera contundente la aplicación de los MASC y los programas de Justicia Restaurativa .

En el caminar de la búsqueda de encontrar soluciones a la problemática de la violencia contra la mujer, el interés por parte de las instituciones internacionales, dispara que la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer de las Naciones Unidas (CSW, 1947) propusiera nuevas medidas e iniciativas que deberían aplicar los Estados Miembros y la comunidad internacional para poner fin a la violencia contra la mujer, incluida la incorporación de una perspectiva de género en todas las políticas y programas pertinentes.

Es de destacar que a pesar de que esta problemática es grave a nivel mundial, a nivel internacional en materia de violencia contra la mujer y violencia intrafamiliar, solo la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y la Convención Interamericana para prevenir, castigar y erradicar la violencia contra las mujeres son los únicos dos instrumentos del derecho internacional que existen para establecer garantías y obligaciones a este respecto.

Sin embargo, aun con el limitado marco del derecho a nivel internacional, los diferentes países partes se han dado a la tarea para seguir atacando la violencia contra las mujeres dejando así el espacio a la aplicación de la Justicia Restaurativa ya que sus principios encaminan a ver la Justicia desde una perspectiva para dar respuesta a nivel integral a todos los participantes tomando en cuenta sus verdaderas necesidades de reparación alejando de sus principios el solo interés de buscar la respuesta retributiva ante el delito.

Es por esto que diferentes países se han preocupado por aplicar en su práctica para ejercer la justicia la nueva visión de la misma basada en los principios restaurativos más que los retributivos, buscado establecer criterios de viabilidad y condiciones para la aplicabilidad en distintos escenarios de la administración de justicia.

Sobre todo en el caso de la violencia contra la mujer o doméstica, en algunos países que se rigen por medio de la ley Europea se financian —por medio de la Comisión Europea y coordinado por el Instituto Verwey Jonker— investigaciones que tienen como objetivo recabar más conocimiento y llenar lagunas existentes sobre la Justicia Restaurativa específicamente en casos de violencia de pareja, en donde la principal pregunta a responder es ¿Cómo las prácticas restaurativas como la mediación penal o las conferencias pueden ser utilizadas en casos específicos de violencia contra la mujer?, así mismo buscan el intercambio de puntos de riesgo y la buena práctica para los países miembros que participan en estas investigación que son Austria, Dinamarca, Grecia, Finlandia, Los Países Bajos y el Reino Unido, en específico Inglaterra y Gales (Lisanne, y otros, 2015).

En lo referente a países como Canadá en donde se destaca el surgimiento de la Justicia Restaurativa en los años de 1970 y donde hasta la fecha la constitución reconoce y protege los derechos y tratados aborígenes (Government of Canada, 2015), el constante interés por seguir implementando programas que estén fundamentados sobre los principios de la Justicia Restaurativa para beneficio de la comunidad promueven investigaciones como las realizadas por Pennell & Burford (2002) donde se realizó un proyecto de conferencias familiares restaurativas centradas en el bienestar de los niños pero en donde se destacó que las familias participantes presentaban violencia doméstica y mostrando en los resultados una baja significativa en los indicadores del maltrato infantil y la violencia doméstica, dicho estudio apoyado por instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Así como en los países europeos y americanos, en lo que respecta los países sudamericanos como Colombia la aplicación de la Justicia Restaurativa se implementa en programas con base en este tipo de Justicia, la cual es aplicada a partir de la normatividad de base para dicha nación, la cual define y establece las nuevas formas de aplicación de justicia dentro de su código de procedimientos penales.

Esto fundamentado dentro de la Constitución Política de Colombia (Congreso de la República de Colombia, 2016) en el artículo 250, numeral 7 del Acto Legislativo 3 del 2002 en donde se manifiesta que la Fiscalía General de la Nación, en ejercicio de sus funciones, debe “velar por la protección de las víctimas, los jurados, los testigos y demás intervinientes en el proceso penal. La ley fijará los términos en que podrán intervenir las víctimas en el proceso penal y los mecanismos de justicia restaurativa”.

Siguiendo la misma idea, posteriormente, esta disposición fue desarrollada en la Ley 906 de 2004 que expidió el nuevo Código de Procedimiento Penal en su artículo 51, en la que se define la Justicia Restaurativa como:

(...) todo proceso en el que la víctima y el imputado, acusado o sentenciado participan conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito en busca de un resultado restaurativo, con o sin la participación de un facilitador. Se

entiende por resultado restaurativo el acuerdo encaminado a atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y del infractor en la comunidad, en busca de la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad. (Rodríguez Cely, Padilla Villarraga, Rodríguez, & Díaz Colorado, 2010).

Bajo esta normativa que se menciona con anterioridad, se hace referencia a que esta Ley contempla tres mecanismos de Justicia Restaurativa, los cuales categoriza en: La conciliación pre procesal, la conciliación en el incidente de reparación integral y la mediación estos fundamentados dentro del Artículo 521, y a su vez estos mecanismos deben de seguir seis reglas generales descritas dentro del Artículo 520 para la implementación de los programas de justicia restaurativa que a la letra dicen (Rodríguez Cely, Padilla Villarraga, Rodríguez, & Díaz Colorado, 2010):

- 1) Consentimiento libre y voluntario de la víctima y el imputado, acusado o sentenciado de someter el conflicto a un proceso restaurativo.
- 2) Los acuerdos que se alcancen deberán contener obligaciones razonables y proporcionadas con el daño ocasionado con el delito.
- 3) La participación del imputado, acusado o sentenciado no se utilizará como prueba de admisión de culpabilidad en procedimientos jurídicos ulteriores.
- 4) El incumplimiento de un acuerdo no deberá utilizarse como fundamento para una condena o para la agravación de la pena.
- 5) Los facilitadores deben desempeñar sus funciones de manera imparcial y velarán porque la víctima y el imputado, acusado o sentenciado actúen con mutuo respeto.
- 6) La víctima y el imputado, acusado o sentenciado tendrán derecho a consultar a un abogado

En otros países como Perú, la implementación de la Justicia Restaurativa ha dirigido sus esfuerzos en la atención y tratamiento de adolescentes en conflicto con la ley, aportando un enfoque de derechos humanos, como resultado de los logros obtenidos el Ministerio Público viene implementando el Programa Justicia Juvenil Restaurativa como política pública nacional desde el 2010, poniendo a disposición equipos interdisciplinarios en los distritos judiciales

donde interviene, promoviendo así la reinserción del adolescente en conflicto con la ley penal en la sociedad. El Programa se viene implementando en tres distritos de Lima Sur y en el distrito de El Agustino. En el norte del Perú: Chimbote, en la ciudad de Trujillo, y en los tres distritos de Chiclayo (Justicia Juvenil Restaurativa, 2013).

Por su parte en lo referente a nuestro país con el objetivo de buscar alternativas de solución a la impartición de justicia, se busca la implementación de una reforma constitucional que introduzca el sistema de justicia restaurativa, como uno de sus ejes rectores, del sistema penal mexicano, para resolver aquellos delitos de menor gravedad, pues este modelo se enfocaría, principalmente, en llevar a cabo la reparación del daño a la víctima mediante un proceso de conciliación o mediación.

Así, a partir de la reforma constitucional de 2008 con la implementación del Nuevo Sistema Penal Acusatorio, los Métodos Alternos y la Justicia Restaurativa toman un lugar importante en nuestro actual sistema de justicia penal por lo que se continúa buscando la implementación de maneras eficaces y eficientes para dar respuesta a la sociedad en relación a la manera de impartir una nueva forma de justicia basada en los principios de la Justicia Restaurativa dentro de todos sus procesos (Buenrostro Baéz, Pesqueira Leal, & Soto Lamadrid, 2009).

Por lo tanto, México apunta sus esfuerzos para que dicho cambio de paradigma en la justicia pueda ser implementando, impulsando así la aplicación de una Justicia Restaurativa en nuestro sistema de justicia (Estrada González, 2013). Así lo antes mencionado tiene su fundamentación en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 17 párrafo tercero que a la letra dice: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularan su aplicación, aseguran la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial” (Cámara de Diputados, 2016).

Dejando en claro la importancia y el impacto que actualmente se tiene para la implementación de nuevas estrategias que ayuden a dar una respuesta a la demanda por partes de las víctimas y a su vez generar una culturización sobre el beneficio del uso de los Métodos Alternos y la aceptación de la sociedad para la participación en los mismos.

Actualmente en el estado de Oaxaca se cuenta con un Centro de Justicia Restaurativa dentro de la Procuraduría General de Justicia, donde se ofrece a los usuarios procedimientos de Justicia Restaurativa, los cuales definen como el mecanismo mediante el cual la o el imputado, la víctima y la comunidad trabajan en la solución de cuestiones derivadas del delito, buscando un acuerdo reparatorio que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y permita la reintegración de la víctima y del infractor a la comunidad (Procuraduría General del Estado de Oaxaca, 2010).

Sin embargo es importante destacar que si bien se habla de procedimientos de Justicia Restaurativa en México, se debe ser realistas en que en la actualidad se encuentra en ese camino tras la transformación de lograr la inclusión de dicho paradigma en la impartición de Justicia, camino que debe de ser recorrido con cautela ya que se necesita toda una estructura de justicia para su correcta implementación, pero sobre todo el fomentar en la ciudadanía y en las instituciones de impartición de justicia una culturización sobre los beneficios para todos los involucrados en el delito al ser partícipes de dicha forma de resolución pero sobre todo restauración de conflictos.

3.3 Beneficios y controversias sobre la aplicación de la Justicia Restaurativa en casos de violencia contra la mujer

La necesidad de buscar respuestas ante la comisión de un delito lleva a los ciudadanos a recurrir a los sistemas de impartición de Justicia para buscar una solución a su situación, en donde en muchas ocasiones la experiencia concluye con una insatisfacción por los resultados de la manera de aplicar la Justicia. Ante la presencia de esta necesidad surge un nuevo paradigma de impartición de Justicia como respuesta ante ese hueco por cubrir, sobre todo pensado en aquellos más vulnerables ante delito, que serían las víctimas.

Este paradigma conocido como Justicia Restaurativa ha sido tema de interés por el reconocido como padre de la Justicia Restaurativa Howard Zher (2007) el cual dentro de sus aportaciones manifiesta la dificultad que existe para dar una definición exacta al concepto de Justicia Restaurativa, y a su vez sugiere que esta debe de ser reconocida dicha dificultad por la

importancia del análisis de necesidades y el rol de las partes involucradas dentro del conflicto (Zehr H. , 2007).

En este mismo orden de ideas se pueden encontrar otras definiciones generalmente aceptadas de justicia restaurativa destacando la dada por Marshall (1999, pág. 5) el cual la define como “un proceso a través del cual las partes o personas que se han visto involucradas y/o que poseen un interés en un delito en particular, resuelven de manera colectiva la manera de lidiar con las consecuencias inmediatas de éste y sus repercusiones para el futuro”.

Sin embargo, de una manera universal en el ámbito del trabajo restaurativo la definición aplicada como ya se ha mencionado es la dada por las ONU (2006) la cual la define como “una respuesta evolucionada al crimen, que respeta la dignidad y la equidad de cada persona construye comprensión y promueve armonía social, a través de la sanación de víctimas, ofensores y comunidades”. En donde se puede destacar que no ve a la Justicia Restaurativa como un programa, sino como una filosofía con valores a fomentar dentro de los que se encuentran la sensibilidad, la apertura, la confianza, la esperanza y la sanación (Domingo, 2008).

Existen muchas definiciones para la Justicia Restaurativa basadas cada una desde una perspectiva filosófica o desde una visión de la aplicación de la misma, en donde para ambas el interés es dejar la plataforma clara que busque el beneficio común de todos los involucrados.

Basado en lo anterior se destaca la postura propuesta por Van Ness & Heetderks Strong (2006) los cuales definen los principios filosóficos en la teoría de la Justicia Restaurativa, convencidos en que sin lugar a duda la Justicia Restaurativa se sustenta en tres pilares fundamentales:

1. La justicia requiere que trabajemos por restaurar a quienes hemos dañado: víctimas, comunidades e infractores.
2. Las víctimas, los delincuentes y la comunidad deben tener la oportunidad de participar activamente en el proceso de justicia para buscar una solución que satisfaga las necesidades de todos.

3. Mientras el gobierno es responsable de procurar un orden de justicia público, el papel de la comunidad es establecer y mantener una paz justa.

El beneficio que da el enfoque restaurativo desde estos principios filosóficos se enfoca en que busca la resolución de problemas de una manera colaboradora y fundamentada en una cultura de paz, sobre todo dando importancia al cubrir las necesidades reales de todas las partes involucradas, confrontando y desaprobando el delito, pero al mismo tiempo ratifica la búsqueda de la reparación y la reintegración de las partes.

Por su parte, en relación a los principios para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal el Consejo Económico Social, Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal de la Organización de las Naciones Unidas enfocan sus esfuerzos a la búsqueda de una universalidad al momento de su ejecución en el campo de acción, por lo que describe de manera clara y concisa los lineamientos a los que los Estados Miembros deben apegarse al momento de su práctica (ONU, 2002).

El contar con la claridad sobre los lineamientos que debe de ser la plataforma jurídica de manera universal para los países que integran el sistema de las Naciones Unidas muestra el beneficio que sin lugar a duda repercute de manera directa tanto para los facilitadores o servidores públicos en ejercicio de sus funciones como para la sociedad de manera general y así de la misma manera, considerarlos al momento de buscar la implementación en casos de violencia contra la mujer.

Así de esta manera se sustenta, que el buscar migrar la forma en que es concebida la manera de hacer Justicia en la actualidad hacia la concepción de la Justicia como restaurativa no pretende ser blanda con los delincuentes sino, por el contrario busca modos de restaurar a la víctima (Umbreit & Greenwood, 1997), y de esta forma volcar los esfuerzos a la construcción de una culturización dentro de la sociedad de respeto y valores que sean dirigidos a la paz social.

Es bajo estos lineamientos que se puede concluir que más allá de una manera de impartir Justicia desde una práctica de la Justicia Restaurativa, se puede entender que esta no se limita solo a los procedimientos, sino al ampliar el foco y visualizar la restauración como un proceso, esto fundamentado en que los propios estudiosos de la materia fluctúan entre ver a la justicia restaurativa como una filosofía que debería imperar en los sistemas de justicia como a su vez un forma de ejercer la práctica por medio de diversas herramientas como los encuentros, círculos o juntas restaurativas según sea el caso.

De la misma forma que se puede hablar de los beneficios en la aplicación de la Justicia Restaurativa, estos nos llevan a ver las ventajas en relación a los casos de violencia doméstica o contra la mujer respecto al sistema penal en donde una de las primeras ventajas es proporciona una respuesta y trato a la víctima de manera activa a la constante insatisfacción existente en los grupos de apoyo a mujeres relativa al funcionamiento de dicho sistema (Hudson, 2002).

Proporcionando a la mujer víctima la posibilidad de explicar su historia y ser escuchada es una de las variables que las victimas valoran de forma positiva (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000) y a su vez una de las premisas de la Justicia Restaurativa, dando así una segunda ventajas sustentado en los aportes que se tiene al basar a la impartición de Justicia desde este enfoque.

Se puede hablar de una tercera ventaja a destacar en relación a la Justicia Restaurativa en casos de violencia contra la mujer basa en que en la medida que se permite mayor participación de la víctima en todo el proceso, la impartición de la Justicia es más respetuosa con la autonomía de la víctima (Hudson, 2002), ventaja que se puede relacionar con el empoderamiento a la víctima el cual pretende incrementar la capacidad de las mujeres de configurar sus propias vidas y su entorno.

Sin embargo, al hablar de violencia doméstica o contra la mujer es de esperar que surjan opiniones encontradas en relación a las formas de abordaje en las diferentes disciplinas

interesadas en el tema, por lo tanto al hablar de la aplicación de la Justicia Restaurativa no es la excepción.

Una de las principales controversias es manifestada por numerosos grupos feministas los cuales consideran que el hecho de derivar a la mujer víctima de violencia a este tipo de propuestas alternativas es una forma de aminorar la gravedad del hecho por ser considerada una respuesta excesivamente benigna para el agresor, sobre todo si la pretensión es darle una salida rápida a la solución del delito (Hudson, 2002; Lisanne, y otros, 2015) por eso la importancia de contar con un buen bagaje teórico y práctico al momento de intervenir en casos relacionados a la violencia contra la mujer.

Es importante considerar que lo primero que está en juego dentro de la dinámica relacional que se da entre el hombre y la mujer en una relación en donde existe la violencia es el uso del poder y el control (Farías, 2014), dejando en claro el desbalance que existe entre la relación existente entre la víctima y el agresor, el cual puede mantener la violencia perpetuada hacia su víctima de una manera abierta o encubierta por sus constantes demostraciones de quien es el que manda en la relación, aun sin necesidad de ejercer violencia física.

Es por eso que se hace referencia a la segunda controversia enfocada en relación al manejo de dicho desequilibrio, ya que una intervención que se basa en la participación significativa de una víctima que pueda negociar libremente y expresarse sin coerción puede ser complicado en este tipo de casos, por lo que el desequilibrio de poder imposibilita a la víctima para negociar (Kohn, 2010) dejando en claro que si los facilitadores o practicantes de dicho tipo de justicia no tienen un entendimiento claro y profundo sobre la dinámica que se da al hablar de este tipo de violencia se puede caer en una revictimización y el fracaso del proceso ya que una vez iniciado este es casi imposible el poder manejar una cuestión relacionada con el desequilibrio entre las partes (Braithwaite, 2003; Lisanne, y otros, 2015).

Otro elemento que se destaca al momento de hablar de la Justicia Restaurativa y que ha sido tema de controversia es la importancia relacionada con la seguridad de las partes, como se ha mencionado con anterioridad, dentro de la relación violenta lo que predomina es el ejercicio

del poder y control generando a su vez uno de los estados emocionales en el cual viven constantemente las mujeres que han sido violentadas conocido como el miedo (Nixon & Humphreys, 2010), este estado emocional es el que genera el tercer punto de controversia en relación al tema ya que el encuentro entre las partes puede poner a la víctima en un estado de temor y el dialogo que en un principio tenía el propósito de llevar a las partes a lograr una sanación que diera como resultado la reparación, restauración y reinserción puede que genere un daño interno mayor a la víctima en lugar de restaurarla (Wemmers, 2002; Lisanne, y otros, 2015).

Como punto final a tratar en relación a las controversias pero no menos importantes es lo relacionado con las disculpas dentro de los procesos restaurativos, ya que de no ser bien manejado desde las sesiones previas al encuentro puede existir una doble presión para la víctima la primera por participar en un encuentro del cual puede no estar del todo segura de querer hacerlo y por el otro lado el aceptar unas disculpas las cuales puede ser que no sean del todo sinceras o más aun tener que aceptarlas a pesar de no ser ese el objetivo restaurador para la víctima ya que dentro del circulo de la violencia vivido, el cual conlleva la tensión del ofensor, explosión de la violencia, las disculpas, el periodo de luna de miel y regresar a la tensión nuevamente, las disculpas es algo que ha escuchado en reiteradas ocasiones lo que le dispara a la víctima la alerta a una posible reconciliación y a su vez la continuación de la violencia (Lisanne, y otros, 2015).

CAPITULO IV. LAS REDES PRIMARIAS DE APOYO COMO FACTOR RESTAURATIVO PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

Al pasar por una situación de violencia en donde la mujer que es víctima del maltrato se siente vulnerable y temerosa por el devenir de consecuencias en relación a lo vivido, se activan mecanismos internos para el escaneo de todas aquellas redes y opciones con las que se cuentan en ese momento para salir airoso de dicha situación, las víctimas dentro de su sometimiento buscan en su contexto aquellas opciones con la que en algún momento dado pudiera contar para salir de ese círculo vicioso.

En este orden de ideas, la identificación de diversas fuentes de soporte brinda a la víctima la protección necesaria para el empoderamiento de sí misma y el aliento para enfrentar sin miedo decisiones encaminadas a buscar la atención del delito, sintiendo el respaldado para poder sobrellevar un proceso ante la institución de impartición de justicia —el cual se sabe no será fácil— pero que el acompañamiento por parte de personas de su confianza le brindara el soporte influyendo así en su proceso de sentirse restaurada.

La teoría del apoyo social como plataforma para el entendimiento de lo importante que para el individuo es contar con el soporte necesario al pasar por situaciones complicadas, sustentan la relevancia del discernimiento puntual sobre aquellas redes que son significativas en la vida de las víctimas afectadas por la violencia, tomando un lugar que será directamente relacionado con las consecuencias positivas y negativas que puedan ser de vital importancia para la toma de decisiones hecha por la víctima.

Es por eso que dentro de este capítulo se abordará la importancia que tiene una de las principales y más importantes redes de apoyo cuando una mujer es víctima de violencia, las personas significativas o redes primarias de apoyo dentro de la vida de estas mujeres que les ayudan afrontar la situación de violencia a las que se encuentran expuestas, así como el impacto que tienen en ellas de percibir y sentir que la justicia es restaurativa al acercarse a las autoridades encargadas de impartir justicia.

4.1 La teoría del apoyo social como fundamento explicativo de apoyo a las víctimas de violencia

Una tendencia natural de los seres humanos es buscar el apoyo de otras personas para enfrentar situaciones problemáticas y satisfacer necesidades. De igual forma cuando se trata de violencia contra la mujer, las víctimas al verse acorraladas ante la situación de maltrato buscan dentro de sus posibles alternativas de apoyo aquellas personas o instituciones que consideran pueden brindarles seguridad, protección y confianza con la finalidad de encontrar la ayuda necesaria para salir adelante.

Cuando se habla de apoyo o soporte aludiendo a las redes de relaciones personales disponibles en circunstancias difíciles, es necesario hablar en primera instancia de la teoría del apoyo social, ya que es en ella en donde se fundamenta la importancia que tiene la familia, amigos, instituciones o comunidad cuando una persona pasa por momentos difíciles, por tal razón al hablar de mujeres víctimas de violencia, este soporte ayuda a proporcionar la fortaleza para sentirse acompañadas y así decidan poner un alto a la situación en la que se encuentran con su pareja.

El apoyo social ha sido estudiado a lo largo de los años, destacando como pionero en el estudio del tema a Cobb en 1976 quien menciona que el apoyo social se desarrolla durante la infancia a través de las relaciones con los padres y continúa a lo largo del ciclo vital, con la incorporación de otros familiares, amigos, miembros de la comunidad, compañeros de trabajo y en ocasiones de profesionales. Además de estar relacionado con informaciones que hacen que la persona se sienta amada, apreciada, valorizada y perteneciente a una red social de comunicación (Gracia E. , 1977).

Siguiendo las aportaciones hechas por Cobb se puede ver que destaca el impacto afectivo del apoyo social ya que implica transmitir información que lleva a la persona a considerarse querida y estimada, llevando a que se perciba como miembro de una red de comunicación y obligaciones mutuas, es decir, que es valiosa y que pertenece a un mundo compartido por otros (Herrero, Musitu, Cantera, & Montenegro, 2004). Así en el caso de las víctimas de violencia influye de manera directa el contar con este tipo de apoyo ya que el afecto

proporcionado la ayuda a retomar el control de sus vidas y lograr una reinserción social a sus grupos próximos.

Otro de los autores reconocidos por la teoría del apoyo social es Cassel en 1974 el cual realizó un sin número de estudios encaminados a comprobar la importancia del apoyo social en el bienestar psicológico del individuo, pero a pesar de sus gran número de estudios no concreto ninguna definición explícita del término, señalando solamente dentro de sus investigaciones que el apoyo brindado por los grupos primarios es el más importante para el individuo (Durán & Garcés, 1991; Aranda B. & Pando M., 2013).

Aquí se puede distinguir al apoyo social como información ya que hace referencia a la información que recibimos de las personas importantes en nuestro entorno en donde para que pueda existir dicha información debe de existir las relaciones con personas significativas, en el caso de las mujeres víctimas de violencia, el perder esta relación o no contar con ellas las pone en una situación vulnerable y de poco empoderamiento para buscar la ayuda y a su vez obtener una restauración ante el conflicto.

Por su parte Caplan (1974) se enfocó en el estudio de las funciones del apoyo social considerando como una de las principales el brindar al individuo retroalimentación, validación y dominio sobre su ambiente, destacando así la importancia de los grupos primarios en el bienestar del individuo. Argumentando que el apoyo social podría funcionar como un protector ante la patología. Destacando de esta manera que la persona interactuar con sus semejantes en contextos estables los cuales describe como sistemas de ayuda y que estos contextos proporcionan al individuo información sobre quién es él y quiénes son los demás (Cálad, 2003).

Caplan define un sistema de ayuda como “una agregado social continuo que proporciona a las personas información sobre sí mismas, a la vez que valida sus percepciones sobre los demás, lo que mitiga en parte las deficiencias de comunicación con la comunidad o sociedad en general” (Caplan, 1974, pág. 5). Bajo esta concepción de los sistemas de ayuda, permite que el individuo sienta que pertenece a un grupo en donde cumple una función que marca la

dinámica de la relación por sí misma, y que a su vez en situaciones difíciles el mismo grupo cumplirá la función de soporte derivada de esta dinámica relacional implícita.

Tomando como referencia los estudios realizados por los autores antes mencionados, autores como Lin, Dean y Ensel en 1989 conceptualizan al apoyo social como provisiones instrumentales y/o expresivas, reales y percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos (Herrero, Musitu, Cantera, & Montenegro, 2004), lo cual de una manera deja ver que el contar con este tipo de soporte para personas que viven situaciones estresantes es un determinante que les impulsa a preocuparse por buscar su bienestar al otorgar valor a la calidad constructiva del intercambio.

Por su parte Gil Lacruz y Frej Gómez (1993) definen al apoyo social como “la percepción subjetiva y personal del sujeto, a partir de su inserción en las redes, de que es amado y cuidado, valorado y estimado y de que pertenece a una red de derechos y obligaciones” (pág. 44). Dejando ver nuevamente en esta definición la importancia que genera el individuo al sentirse parte de un grupo que le proporcione confianza y fortaleza brindando así el soporte necesario para afrontar las situaciones conflictivas en la vida.

Otros autores como Sarason, Levine, Basham, & Sarason (1983) proponen que el soporte social puede ser definido como la existencia o disponibilidad de personas en quienes se puede confiar, personas que se muestran preocupadas con el individuo, que lo valoran y le demuestran aprecio. Sin embargo, no solo queda en una mera existencia del mismo, sino que debe de ser percibido por el individuo como un soporte gratificante y satisfactorio (Goodwin, Cost, & Adonu, 2004).

De manera general el apoyo social puede ser tipificado de diferentes maneras, por lo que se habla de la existencia de diferentes tipos de apoyo social, los cuales se basan en cada una de las diferentes aportaciones echas por los estudiosos sobre el tema destancando entre ellos la aportación que hace directamente al individuo y enfocando así de cierta manera la dirección que cada uno de los autores le ha dado a sus investigaciones. Dentro de estos tipos de apoyo

se encuentran el apoyo informativo, el apoyo emocional y apoyo instrumental antes mencionados.

Bajo este orden de ideas, se puede expresar entonces que el apoyo social cumple muchas funciones diferentes, las cuales podrían agruparse en los tres tipos antes mencionados: una función informativa, que involucra recibir consejos y orientación; una función emocional, relacionadas con aspectos de confort, el cuidado y la intimidad y una función instrumental, que implica la disponibilidad de ayuda directa en forma de servicios o recursos (Martín, Sánchez, & Sierra, 2003).

De manera más específica en relación a estas funciones hablar de el apoyo emocional se hace referencia al sentimiento de cuidado y preocupación que se comparte con las personas de nuestra red primaria, entendiéndose como tal las personas que se encuentran cerca del individuo y que a su vez proporcionan la seguridad de sentirse valorada y reconocida por ellas, reconociendo con esto que es un elemento principal del apoyo social porque brinda al individuo reconcomiento y valor que son punto nodal para el autoestima (Herrero, 2010).

Así como se habla de las funciones que cumple el apoyo social, también se puede concebir y evaluar al apoyo social desde otras perspectivas. La perspectiva cuantitativa o estructural que se centra en la cantidad de vínculos en la red social del individuo en contraste con la perspectiva cualitativa o funcional la cual da importancia a la existencia de relaciones cercanas y significativas, así como la evaluación que hace el individuo del apoyo disponible, es decir, evaluando la calidad, la intimidad y la satisfacción en cada una de sus relaciones. Lo que sustenta que la cantidad como la calidad de apoyo social están relacionados directamente en el bienestar y la salud de las personas (Dolbier & Steinhart, 2000; Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijn Tocantins, & Pina-Roche, 2015).

Al hablar de mujeres víctimas de violencia los estudios realizados sobre la importancia del apoyo social han sido de alto impacto ya que para el agresor mantener a su mujer aislada y dependiente de él es una manera efectiva de control y dominio sobre su vida (Dobash & Dobash, 1998). Esto genera que la mujer cuente con poco apoyo social, lo cual puede tener

consecuencias adversas para la víctima ya que el apoyo social constituye un factor reconocido de resistencia y protección en situaciones de estrés (Cohen & Wills, 1985).

Es así como se hace referencia a otra diferenciación común entre el apoyo recibido y el apoyo percibido, en donde el primero se relaciona con las características de la red social en términos de sus dimensiones estructurales y funcionales, a diferencia con el segundo que se refiere a la apreciación subjetiva del individuo respecto de la adecuación del apoyo proporcionado por la red social. Destacando así las investigaciones de corte epidemiológico la importancia del apoyo recibido y las investigaciones psicológicas la importancia a la percepción que tiene el individuo de ser apoyado por otros (Dolbier & Steinhardt, 2000).

Así bajo el entendimiento un poco más claro de lo que define al apoyo social, los diferentes elementos que están interrelacionados con el concepto y sus diferentes enfoques, es posible vislumbrar porque el apoyo social es importante para el individuo, y a su vez comprender porque el interés de los investigadores en enfocar sus estudios sobre el tema bajo tres diferentes perspectivas teóricas con la finalidad de profundizar de una manera más específica sobre la materia.

La primera perspectiva teórica es de corte epidemiológico la cual enfoca sus investigaciones sobre el impacto directo del apoyo social sobre la salud del individuo, es decir, sobre los efectos que las relaciones sociales tienen sobre la morbilidad y mortalidad de los individuos. Destacando que los resultados indican que viven más tiempo y cuentan con mejor salud las personas que tienen relaciones y vínculos sociales, en comparación con aquellas personas que no establecen este tipo de vínculos (Durán & Garcés, 1991; Dolbier & Steinhardt, 2000).

Como segunda perspectiva teórica se destaca aquella que sustenta que el apoyo social reduce directamente el impacto de los eventos estresantes que afectan al individuo, es decir, se estipula que gracias al apoyo social con el que cuenta una persona, esta puede hacer un ajuste ante la situación estresante y tener una mejor respuesta ante ello. Por tanto se habla de una relación entre el apoyo social y la adaptación tanto física como psicológica (Durán & Garcés, 1991; Dolbier & Steinhardt, 2000).

Por último la tercer perspectiva teórica es la que se conoce como “*The Buffering hypothesis*” o del efecto amortiguador, la cual postula que el apoyo social no influye de manera directa ni sobre la salud ni sobre los estresores, sino que modula la relación entre ambos amortiguando el impacto de los eventos estresantes sobre la salud integral de la persona, es decir, a menores oportunidades de apoyo social mayor perjuicio sobre la salud, en contraste con el contar con fuertes apoyos sociales menos efectos negativos sobre la salud y el bienestar (Durán & Garcés, 1991; Farmer & Sundberg, 2010).

Por lo tanto, al hablar de mujeres víctimas de violencia y sobre todo de la restauración exitosa ante el delito, la importancia que da la Justicia Restaurativa de contar con una red de apoyo primaria para el soporte de la víctima —en cualquier tipo de delito— deja al descubierto el impacto que puede tener en ellas así como en ofensores el soporte no solo a un nivel tangible o estructural sino a un nivel más profundo que marcara la posibilidad de lograr una recuperación en un periodo de tiempo más cortos.

En este orden de ideas y sustentando la importancia del apoyo social en situaciones de estrés, los estudios sobre el rol del apoyo social en la violencia contra la mujer sugieren que el apoyo social desempeña un papel central en el bienestar y la salud de las mujeres, por lo que surge basado en el trabajo clásico de Cohen y Wills en 1985 la propuesta fundamental de dos perspectivas diferentes: el modelo del efecto principal y el modelo del efecto amortiguador del estrés (Buesa & Calvete, 2013).

El modelo del efecto principal reconoce que el apoyo social es un recurso útil y positivo que da beneficios significativos aunque la persona no esté expuesta a situaciones de estrés, así en relación a las mujeres maltratadas se remarca que el apoyo social contribuye a la salud psicológica de las mujeres independientemente del grado o severidad del abuso sufrido, fundamentando esto en diversos estudios que han demostrado que el apoyo social se asocia con el bienestar general de las víctimas (Theran, Sullivan, Bogat, & Stewart, 2006).

Por otro lado, el modelo del efecto de amortiguación, indica que el apoyo social sirve como una fuente de protección, es decir como amortiguador, contra los efectos nocivos del estrés,

permitiendo que el individuo perciba al estresor como menos amenazante y poder afrontarlo de una mejor manera, por lo que en las mujeres maltratadas se postula que el apoyo social es un factor amortiguador. Esto es, el maltrato puede tener un impacto diferencial en el bienestar de las mujeres en función de su nivel de apoyo social percibido (Beeble, Bybee, Sullivan, & Adams, 2009).

Basado en todo lo anterior, el apoyo social desde sus diferentes perspectivas propuestas por los autores, permiten enmarcar de una manera clara la importancia que toman las personas significativas o redes primarias de apoyo en casos relacionados con violencia hacia la mujer. De manera específica deja ver el impacto para influir en el bienestar, salud y resiliencia de dichas mujeres ya que esto les permite sentir el apoyo, la protección, y reafirmación de su sentido de pertenencia con sus núcleos cercanos permitiendo con esto un empoderamiento encaminado así a una restauración integral de su persona.

4.2 Las redes primarias de apoyo como soporte social necesario

Cuando se habla de mujeres víctimas de violencia no se puede dejar de pensar en palabras como algo privado o de índole encubierto. La dificultad para que salga a relucir una situación de violencia está directamente relacionada con el tabú existente sobre el tema y por el aislamiento social al que son sometidas por el agresor. Logrando con esto que la mujer maltratada viva de manera constante una carencia de apoyo social en todas sus posibles modalidades, es decir, carencia de apoyo emocional, de información e instrumental.

Una de las características principales que se han investigado alrededor de las mujeres víctimas de violencia es la intención del agresor en que la mujer viva en una constante dependencia y control ejercido por él, orillando a la mujer violentada a un aislamiento de su familia y amigos, lo cual repercute de manera directa en el deterioro de su salud ocasionado por no contar con el apoyo social que puede generar un efecto amortiguador ante los efectos de la situación estresante (Matud Aznar, Aguilera Ávila, Marrero Quevedo, Moraza Pulla, & Carballeira Abella, 2003).

La mujer víctima de violencia puede no revelar el abuso o pedir apoyo, por sentir que será estigmatizada si los demás se dan cuenta de la situación en la que vive. Es por eso que toma la decisión de guardar silencio por considerar que esto debe de ser tratado como un asunto privado o por temer a las represalias por parte de su pareja si se atreve a revelar el abuso (Coker, y otros, 2002). Incluso si la mujer decidiera buscar apoyo puede no tener una respuesta positiva, ya que la misma red de apoyo puede considerarla como responsable o no sentirse cómodos hablando de un tema tan delicado.

Por lo tanto a pesar que la evidencia sugiere que las redes de apoyo social pueden ser útiles para reducir el impacto negativo que genera la experiencia del maltrato, es importante destacar que no todas las mujeres que son víctimas de violencia están rodeadas de familias amorosas o que tengan la posibilidad de brindarles el apoyo económico necesario, sino por el contrario, en ocasiones aquellos que debería de prestar apoyo primario pueden no creer las palabras de la víctima, culparla o no querer intervenir en el problema por considerarlo cosas de pareja (Goodkind, Gillum, Bybee, & Sullivan, 2003).

Aun en el entendido de que la víctima contara con el compromiso de apoyo y soporte por parte de su red de apoyo más cercana —familia, amigos, vecinos— la ignorancia que impera a nivel sociedad con respecto a que es el abuso puede ser una de las principales barreras para proporcionar el apoyo necesario. Incluso si la red cercana llegara a tener indicios claros de que la mujer está siendo maltratada, pueden no saber qué acciones tomar y desconocer cuales son los recursos o servicios a los que se puede tener acceso en ese tipo de casos, tanto para la víctima como para ellos como soporte (Parker, 2015).

Es de esta forma que se puede considerar que el desconocimiento, la propia cultura y la falta de información sobre la violencia, aunados a factores como el tipo de violencia experimentado, el número de hijos, las veces que la mujer se ha salido de casa, y los intentos que han hecho la misma familia y amigos en ayudarla sin resultados positivos en definitiva son variables que repercuten potencialmente en la manera en que la red de apoyo pueda reaccionar ante un nuevo evento de maltrato.

Bajo la evidencia científica que hace referencia sobre el impacto que la violencia hacia la mujer genera, los estudios aseveran que puede tener graves repercusiones. Dentro de ellos se destaca que el vivir experiencias de violencia intensa aumenta de manera exponencial los estresores para la víctima y a consecuencia de ello la mujer disminuye su nivel de percepción de los recursos disponibles con los que cuenta, causando estragos de manera directamente en la no percepción del apoyo que le puede proporcionar su red primaria de apoyo (Gracia E. , Herrero, Lila, & Fuente, 2009).

Considerada como problemática social grave, la violencia doméstica o contra la mujer afecta de una manera importante a su bienestar físico y emocional. Se relaciona de manera directa con elevados niveles de ansiedad y depresión lo que incrementa de forma considerable las problemáticas de salud, siendo un círculo vicioso que perjudica a toda la sociedad (Goodkind, Gillum, Bybee, & Sullivan, 2003). En base a lo anterior el interés se vuelve mayor para todos aquellos que están trabajando sobre la búsqueda de elementos para el logro de su erradicación.

Es por eso la relación que se hace entre el apoyo social, las redes de apoyo, la violencia contra la mujer y los beneficios o perjuicios en su salud mental, incluida la depresión y el abuso del alcohol (Arias, 1999). De la misma manera otros autores enfocados en el estudio relacionados con el suicidio en las mujeres víctimas de violencia encontraron que la red de apoyo juega un papel importante sobre el impacto de considerar el suicidio como una forma de escapar del problema (Kaslow, y otros, 1998; Morfín López, 2015).

Algunos estudiosos del tema han demostrado en sus investigaciones que las mujeres que refieren no tener apoyo social tienen una probabilidad mayor de ser víctimas de violencia por parte de su pareja a diferencia de aquellas que si tienen a quien recurrir (Kaslow, y otros, 1998; Coker, y otros, 2002). Fundamentando con esto la importancia sobre el beneficio que las redes de apoyo pueden tener en la mujer, ya que pueden ser de gran ayuda para reducir el impacto que tiene la violencia ejercida hacia ellas.

Como ya se ha mencionado el soporte social en las personas impacta de manera directa en una buena calidad de salud, por lo que en general el contar con familiares y amigos que puedan proveer con recursos emocionales y psicológicos saludables ayudan a tener menos problemas de salud a diferencia de aquellas personas que cuentan con una carencia de apoyo (Cohen & Wills, 1985; Buesa & Calvete, 2013). Por lo que se argumenta que en las mujeres violentadas no es la excepción.

Debido a la necesidad de contar con diferentes fuentes de apoyo para que una mujer pueda tener la valentía de enfrentar de manera directa aquellos devenires que atravesara si se decide a romper el silencio de su situación, se ha hecho una distinción en relación a las diferentes redes de apoyo con el que cuenta una persona sobre todo al verse envuelta en una situación difícil como lo es el maltrato.

Así en los diferentes estudios relacionados con el apoyo social de manera implícita se habla también del concepto de red social la cual es considerada como las personas a las cuales se tiene disponibles de manera inmediata como agentes de apoyo. Es por eso que se puede relacionar al apoyo social de igual manera que al de red social como un factor indispensable para afrontar situaciones sobre todo complicadas, por lo que se concuerda entre los investigadores que el contar con ella puede ayudar a superar situaciones de violencia (Coker, y otros, 2002).

Otros autores sustentan la premisa anteriormente mencionada, asegurando que en la historia del desarrollo del apoyo social se pueden encontrar diversos estudios en los que se utilizan términos como red social, redes primarias de apoyo, soporte social entre otros como sinónimo del término pero en donde para todos el sentido de su significado es el mismo, definiendo la terminología como las personas tomadas en forma individual o como conjunto de individuos asociados entre sí con un objetivo común (Trujillo, Mañas, & González-Cabrera, 2010).

Para dar una explicación más a detalle de la importancia de las redes de apoyo social en el bienestar integral del individuo se hace una distinción referente a dos tipos de apoyo social: el de tipo formal, el cual es otorgado por las instituciones gubernamentales o no

gubernamentales dirigidas a prestar servicios, y el apoyo informal, el cual proviene de la red familiar, amigos, vecinos o miembros de la comunidad los cuales son considerados personas de confianza (Gracia, Herrero, & Musitu, 2002).

Debido a la importancia sobre el papel que juega el apoyo social en las mujeres maltratadas, la mayoría de las investigaciones se han enfocado en el estudio del apoyo de tipo informal (Coker, y otros, 2002) propio que es de interés para el presente capítulo. En donde se define a este tipo de apoyo como la creencia de que otros se preocupan por uno, la estiman y la valoran, en una red de obligación común y mutua (El-Bassel, Gilbert, Rajah, Folleno, & Frye, 2001), destacando que esta creencia va dirigida a las relaciones con familiares, amigos, compañeros de trabajo, vecinos, etc.

La familia es considerada una de las principales redes de apoyo informal por tratarse de un sistema relacional en el que sus miembros se influncian y juegan la función de moderadores en situaciones trágicas o pérdidas significativas (Stroebe, Zech, Stroebe, & Abakoumkin, 2005; Magagnin, 1998). Los amigos juegan un papel importante para el individuo casi a la misma intensidad que la familia, por lo que es considerado una red de apoyo básica para las personas (Miller & Darlington, 2002).

Por lo tanto, a pesar de los cambios que actualmente se pueden ver en relación a la estructura y dinámica de las familias recientes, los investigadores siguen considerando a esta institución del proceso de socialización de individuo, como la principal red de apoyo para sus miembros (Coker, Watkis, Smith, & Brandt, 2003) casi de la mano de los amigos, ya que estos suelen dar mayor soporte cuando por alguna causa la familia de la víctima se encuentra ausente (Herrero & García, 2005).

De esta manera para las mujeres que sufren violencia las redes primarias de apoyo o redes informales son un eslabón importante en la cadena para salir del maltrato, ya que pueden proporcionar a la víctima la valentía para romper el silencio por contar con el soporte emocional y el empuje a buscar la ayuda de las autoridades. Sustentando así la importancia de

dichas redes como factor determinante para conseguir una restauración exitosa brindada de manera integral por todos los involucrados.

El que la mujer víctima de violencia cuente con redes informales de apoyo le proporciona una ventaja ante las mujeres que carecen de ellas, ya que la cercanía coloca a dichas redes en una posición que facilita la identificación del abuso y a su vez en la oportunidad de brindar apoyo a la víctima. La familia y los amigos que rodean a la mujeres maltratadas suelen ser más propensos a ser conscientes del abuso perpetuado hacia ellas dejando en claro el importante y positivo rol que juegan en la vida de ellas (Parker, 2015).

Si la mujer cuenta con el acceso a redes primarias de apoyo sobre las cuales tenga la confianza será a ellos a los primeros que les compartirá, con la finalidad de ser apoyada, el problema de abuso del que está siendo víctima, teniendo un fuerte impacto la manera en que reaccionen ante tal revelación dichas redes y a su vez será un determinante para que la mujer sienta la confianza de expresar abusos posteriores y tomar como una posible alternativa el salir de su relación de pareja y reconstruir sus vidas (Klein, 2014).

Datos sobre la inclinación que tienen las víctimas para buscar el apoyo en relación a las redes primarias de apoyo reportan que las víctimas se sienten más cómodas de abrir el tema de su problemática a alguna amiga cercana, siguiendo después con algún familiar —destacando que este familiar suele ser de sexo femenino—, para finalizar en la mayoría de los casos con algún vecino, compañeros de trabajo o en su caso compañeros de clase, dejando en porcentajes significativamente bajos el acercarse a pedir apoyo como primera instancia a cualquier miembro de su familia del sexo masculino incluyendo a padres y hermanos (Sylaska & Edwards, 2014).

Los amigos y familiares definidas como redes primarias de apoyo pueden tener un impacto positivo a través de su apoyo emocional, mediante el fortalecimiento de la confianza, la autoestima y la dignidad de la víctima, así como creer y reforzar su relación existente (Klein, 2014). Sin embargo más que brindar el apoyo emocional, los amigos pueden ofrecer a la

víctima un lugar seguro, apoyo económico o apoyo en cualquiera de las áreas en la que las mujeres lo requieran.

En relación a la importancia de las redes primarias de apoyo como un factor determinante para la restauración exitosa ante el delito propuesto dentro de la presente investigación, se reconoce que la familia y amigos no solo impacta en el apoyo emocional, sino que de una manera directa actúan como un detonador para que las mujeres violentadas busquen el acercamiento con las llamadas redes formales de apoyo (Parker, 2015), es decir, actúan como una puerta de entrada potencial a las instituciones encargadas de impartición de justicia.

Estudios demuestran que existen diversos beneficios en las mujeres víctimas de violencia relacionados de manera directa con la existencia de redes primarias de apoyo o redes informales en su vida, los cuales son (Goodkind, Gillum, Bybee, & Sullivan, 2003):

- Mejora de la salud mental y física
- El aumento de la seguridad y sentido de valor
- Reducción del nivel de síntomas de angustia, depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático
- La disposición y la capacidad de ponerse en contacto con el apoyo formal
- Mejor calidad de vida
- Menos intentos de suicidio
- Menos probabilidad de experimentar abuso repetido a lo largo de un año

Es por lo tanto fundamental al hablar de violencia destacar que si las mujeres que experimentan maltrato tiene una amplia red primaria de apoyo el impacto potencialmente devastador de la violencia puede ser disminuido y por medio de este soporte sentirse a salvo en relación a la toma de decisiones futuras, incluidas en estas la alternativa de ver a las instituciones de impartición de justicia como una opción confiable y prestadora de una restauración completa tanto para ellas como para la protección de sus hijos e hijas.

4.3 La justicia restaurativa y las redes primarias de apoyo

Cuando se habla de Justicia Restaurativa de inmediato se suele dirigir los pensamientos a la reducida idea de los programas que se pueden implementar bajo este paradigma de justicia, lo anterior es ilustrativo para el interés sobre la vinculación existente entre la importancia que ejerce el apoyo social en específico aquellas redes conocidas como informales compuestas por la familia, amigos, vecinos, etc. que acompañan a las mujeres víctimas de violencia en el proceso de enfrentar ya sea un encuentro restaurativo o de manera más amplia una proceso de impartición de justicia basado sobre los principios rectores de una filosofía restaurativa.

Los partidarios de la justicia restaurativa sugieren que una vez que se ha establecido la comisión de un delito, la prioridad no debe de ser el castigo del ofensor —dejando en claro que no es que no tome en cuenta la condena que debe de pagar por lo cometido— sino más bien se debe de dar prioridad a conocer las necesidades de la víctima y asegurarse que el ofensor este realmente consciente del daño que ha causado, como dispuesto a repararlo. Si es posible el encuentro entre los involucrados, lo ideal es que familiares y comunidad —redes primarias de apoyo— de la víctima como del ofensor puedan participar en el proceso (Johnstone, 2011).

Así se puede observar como las redes primarias de apoyo son elemento fundamental al momento de hablar de justicia restaurativa, y al ser así, su participación se vuelve un punto clave para las víctimas y ofensores de manera general. Por lo tanto al hablar de violencia contra la mujer y basado en la literatura revisada, el soporte social recibido por parte de las redes primarias con las que puedan contar se vuelve herramienta poderosa para su empoderamiento y su capacidad de resiliencia ante la situación en la que se encuentran.

Bajo el paradigma de la visión de la Justicia Restaurativa la respuesta ante el delito debe de ser basa en las decisiones de las partes principales —la víctima y el ofensor— y de preferencia en un dialogo en donde estén presentes personas que puedan brindarles la seguridad y el soporte que es necesario para ambos en esos momentos tan importantes, siendo estas personas normalmente sus familiares y amigos, los cuales por medio de su compañía permiten el

empoderamiento de los actores principales para que el asunto se resuelva de manera que sea significativo y adecuado para ellos (Barton, 2000).

Sin embargo, se hace referencia sobre esta idea destacando que el empoderamiento — entendido como la capacidad de incrementar la seguridad y valor para recuperar el control de la vida— no debe de ser tomado como un empoderamiento en donde todo se vale. Sino que los resultados obtenidos por medio de este empoderamiento deben ser consistentes con las normas y valores compartidos por la sociedad.

Aunque las redes de apoyo figuran como un elemento importante dentro de la filosofía de la justicia restaurativa (Zehr H. , 2007; Domingo, 2008; Ptacek, 2010) entre otros, el rol específico que juegan dentro de la filosofía no es explicado de manera detallada, sin embargo, es de destacar que en todo documento que hable sobre el tema, expresa la importancia de que los involucrados se vean acompañados por sus redes de apoyo con la finalidad de poder sopesar, pero sobre todo de sentir que existe la posibilidad de ir más allá después de estar involucrado en un conflicto.

Por otra parte al incluir dentro de la concepción de la Justicia Restaurativa a la comunidad como un elemento importante para que la restauración pueda darse dentro del proceso por medio de brindar a los involucrados el soporte emocional necesario, también se considera su importancia en la participación debido a que dentro de esta filosofía son concebidos como parte afectada de manera indirecta por lo que hasta cierto punto se les puede concebir como víctimas indirectas de la agresión provocada (Sotelo, 2013).

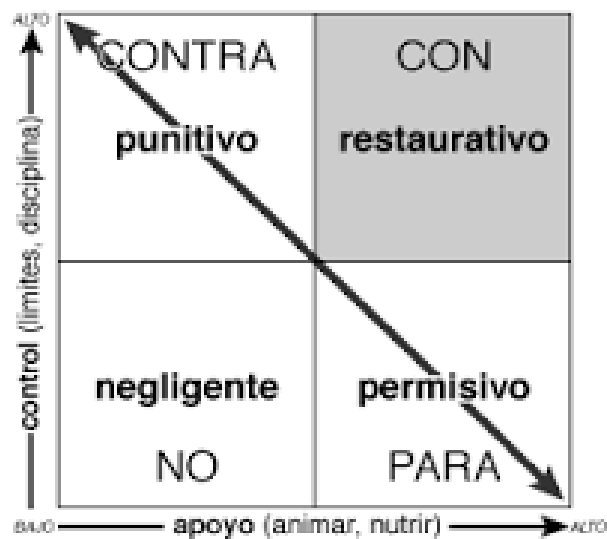
Al ser las partes interesadas primarias las que forman parte fundamental dentro de la Justicia Restaurativa y dejando fundamentada la importancia de la participación de la comunidad entendida como familiares y amigos como redes primarias de apoyo, puede entonces decirse de manera concreta que bajo esta nueva idea de buscar la justicia, la forma de cómo llegar a la justicia parte fundamentalmente de la participación activa de cada uno de los involucrados.

Basado en la idea anterior, y con la finalidad de fundamentar el cómo, qué y quién de la teoría de justicia restaurativa, Paul McCold y Ted Wachtel proponen que la teoría de la justicia restaurativa cuenta con tres estructuras conceptuales distintas pero relacionadas (McCold & Wachtel, 2003):

1. La ventana de la disciplina social
2. La función de las partes interesadas y;
3. La tipología de las prácticas restaurativas

La explicación sobre la ventana de la disciplina social como primera estructura conceptual de la teoría restaurativa se genera bajo la combinación de dos secuencias que son el control entendido como imponer limitaciones o ejercer influencia sobre otros y el apoyo entendido como el enseñar, estimular o asistir a otros. Lo cual se ilustra a continuación como referencia en la siguiente imagen.

Ilustración 1. Ventana de la disciplina social.



Fuente: (McCold & Wachtel, 2003)

La explicación que proponen los autores sobre la ventana de la disciplina social menciona que un control social alto se caracteriza por la imposición de límites bien definidos y el pronto cumplimiento de los principios conductuales. Un control social bajo se caracteriza por principios conductuales imprecisos o débiles y normas de conductas imprecisas o inexistentes. Un apoyo social alto se caracteriza por la asistencia activa y el interés por el bienestar, mientras que un apoyo social bajo se caracteriza por la falta de estímulo y la mínima consideración para las necesidades físicas y emocionales.

De la combinación entre los cuatro cuadrantes surgen cuatro enfoques para la reglamentación de la conducta: punitivo, permisivo, negligente y restaurativo. Destacando el enfoque restaurativo para la finalidad de la explicación sobre la importancia de las redes de apoyo dentro de esta filosofía ya que la esencia de la justicia restaurativa es la resolución de los problemas de una manera más colaboradora, fomentando una participación activa y reflexiva del delincuente e invitando a todas las partes afectadas a participar directamente en la proceso de subsanación y de aceptación de la responsabilidad (McCold & Wachtel, 2003).

Siguiendo las aportaciones de los autores mencionados con anterioridad hacen referencia a una segunda estructura dentro de su teoría sobre la justicia restaurativa que va directamente relacionada sobre la función de las partes interesadas en donde relaciona el daño ocasionado por el delito con las necesidades específicas de cada parte interesada que surgieron a partir de dicho delito y con las respuestas restaurativas necesarias para satisfacer dichas necesidades, destacando los intereses de las partes primarias de las partes indirectamente afectadas (McCold & Wachtel, 2003), es decir, se destaca la participación de todos los involucrados dándole bajo esta estructura un lugar de importancia a las partes que han sido indirectamente afectadas y que a su vez dan el soporte y apoyo a partes primarias —victima, ofensor y familias—.

Así mismo dentro de este continuo de ideas, dentro de la propuesta de la teoría de la Justicia Restaurativa que proponen dichos autores, hablan por último sobre la tipología de las prácticas restaurativas como proceso que debe de involucrar a las partes interesadas primarias en la

decisión sobre la mejor manera de reparar el daño ocasionado por un delito, ya que consideran que les corresponde a todos y cada uno de los interesados el decidir, expresar y acordar las acciones dirigidas para lograr la reparación del daño, asumir la responsabilidad y llegar a un acuerdo.

En conclusión con lo aportado durante este capítulo se sustenta la importancia que juegan todas las partes involucradas ante la presencia de una situación conflictiva en la que se pueda ver envuelta una víctima, pero sobre todo el papel que juegan las redes primarias de apoyo para aportar a la víctima la capacidad de lograr un empoderamiento que le ayudara a buscar entre sus habilidades básicas de vida para lograr una reinserción con calidad a su vida cotidiana.

El soporte que brindan la familia, amigos o personas de confianza en momentos de crisis va directamente a repercutir de manera positiva o negativa ante la capacidad de resiliencia de la víctima, por lo que sin duda el saberse querida, protegida y valorada le ayudará de una manera u otra a desarrollar nuevas estrategias que le permitirán adaptarse de manera natural y más sana ante la existencia de situaciones en las que pudiera sentirse en riesgo.

La búsqueda de justicia por parte de las mujeres víctimas de violencia debe de ser encaminada a satisfacer las verdaderas necesidades particulares de cada uno de los casos, opción que sin duda lo da la Justicia Restaurativa ya que el proporcionar a los involucrados la oportunidad de retomar tanto el control como la reparación del daño y rodearse de aquellas personas que puedan dar el soporte en esos momentos difíciles, destaca como se vuelve fundamental para la víctima estas redes primarias de apoyo para su empoderamiento.

CAPITULO V. PARTICULARIDADES DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN EL ÁMBITO PRIVADO Y SU INCLUSIÓN EN LA JUSTICIA RESTAURATIVA

La impartición de justicia en México como en el mundo, tiene un reto importante cuando se habla de temas relacionados con las mujeres ya que es considerado como uno de los principales grupos vulnerables que sufren violencia. Esta problemática es uno de los intereses de transformación de la Justicia Restaurativa bajo su objetivo de brindar a víctimas y ofensores una forma más justa y humana para la resolución de conflictos, su conocimiento se vuelve una pieza medular para la sociedad y en especial para los encargados de brindar algún servicio relacionado a ella.

Existe una urgente necesidad de crear nuevas formas para que la mujer que experimenta violencia encuentre justicia. Datos encontrados en estudios sobre el tema, reportan que muchas de las víctimas no consideran al sistema de justicia como una alternativa viable cuando se trata de buscar refugio y protección (Tjaden & Thoennes, 2000) dejando ver la clara necesidad de respuestas eficientes y eficaces del sistema legal hacia las víctimas (Goodman & Epstein, 2008).

Es de considerar que la incompetencia de impartición de justicia se acrecienta a consecuencia del uso generalizado del término de violencia lo que dificulta el adecuado proceso de investigación y a su vez entorpece la búsqueda de respuestas ante la problemática en específico, ya que no permite ubicar las características precisas del fenómeno a combatir —en este caso la violencia contra la mujer—, por lo que los esfuerzos realizado pueden llegar a quedar en intentos fallidos ocasionados por el desconocimiento preciso de dicha problemática.

La importancia de contar con un bagaje sobre el tema de violencia marca el contenido del presente capítulo, en el cual se aborda el desarrollo del concepto de violencia de una manera general con la finalidad de poder aclarar la proveniencia de su significado, con lo que se pretende buscar una plataforma sólida para el entendimiento del desarrollo del concepto a un

rubro enfocado al maltrato que sufren directamente las mujeres como grupo vulnerable ante el abuso, se hace mención de algunos conceptos de violencia, su tipología, consecuencias y su relación con la Justicia Restaurativa.

5.1 De la generalidad de la violencia a la particularidad en relación con la violencia contra la mujer.

Al hablar de temas como el de la violencia contra la mujer —especialmente la ejercida por su pareja— se reconoce que constituye un grave problema de salud pública y una violación de sus derechos humanos (ONU, 2016). El impacto de dicha problemática es tal debido a que no hace distinciones en relación a raza, estatus social, religión o etnia (García & López, 2014) por lo que al dejar sus estragos genera una constante preocupación para los dirigentes de los diferentes países por buscar mejoras continuas en su trato adecuado desde todas las trincheras.

Es tal la problemática que las cifras recientes de la prevalencia mundial indican que alrededor de una de cada tres mujeres, es decir el 35% en el mundo han sufrido violencia física y/o sexual de pareja o violencia sexual por terceros en algún momento de su vida. En donde se destaca que más allá de un tercero, la violencia es perpetuada por la pareja. En todo el mundo, casi un tercio, el 30% de las mujeres que han tenido una relación de pareja refieren haber sufrido alguna forma de violencia física y/o sexual por parte de su pareja (ONU, 2016).

Este tipo de violencia representa una de las violaciones de los derechos humanos más difundidas, que niegan a mujeres y niñas la igualdad, la seguridad, la dignidad, la autoestima y el derecho a gozar de las libertades fundamentales, es por eso que los estándares internacionales reconocen la violencia contra las mujeres como una forma de discriminación y exigen a los Estados que actúen con la debida diligencia para prevenir, investigar y castigar todos los actos de violencia contra las mujeres, perpetrada por cualquier individuo, incluido el Estado o agentes no estatales (UNICEF, 2000).

El buen entendimiento sobre los conceptos relacionados con el tema a abordar se vuelve una parte fundamental, por lo que es necesario tener en claro los términos y diferencias existentes que se dan sobre la conceptualización de la violencia para llegar al punto medular de interés que es la violencia contra la mujer. Esta claridad es necesaria ya que permite comparar información entre diferentes estudios que genera una base de conocimiento y así lograr identificar las diferencias e interrelaciones de las modalidades en las que ocurre este tipo de violencia, para así poder dar respuestas a sus consecuencias.

Partiendo de esta primicia, cuando se habla de violencia es necesario remitirse su raíz etimológica la cual nos lleva al concepto de fuerza, en donde la violencia implica siempre el uso de la fuerza para producir un daño (Whaley Sanchez, 2001). Al ser una problemática social, se vuelve un fenómeno sumamente difuso y complejo al momento de su definición y sobre todo al momento de buscar una especificidad ya que es una cuestión de apreciación por lo que se vuelve difícil y delicado abordar en foros mundiales (OMS, 2002).

Jean-Marie Domenach (1981) menciona que la violencia se cristaliza en tres aspectos principales: el aspecto psicológico, el aspecto moral y el aspecto político llevándola a definir a la violencia como “uso de una fuerza, abierta u oculta, con el fin de obtener de un individuo, o de un grupo, algo que no quiere consentir libremente” (pág. 36), bajo esta concepción de la violencia se recalca el uso de la fuerza para conseguir del otro algo que no quiere dar aplicando en el la ley del más fuerte para así aprovechar el poder y obtener lo deseado, en el entendido de que el concepto se queda planeado desde una concepción general del término.

Sin embargo bajo esta generalidad se puede destacar que la violencia es un término que alude a una acción que solo el hombre —entendiéndose como especie no como género— es capaz de ejercer su fuerza contra sí mismo, así como solo el hombre es capaz de ejercer la fuerza de destruirse, debido a esta pérdida de su capacidad para regularse (Domenach, 1981). Dejando por tanto de manifiesto que la violencia es un acto de decisión ya que bajo la concepción de una baja tolerancia o escasa posibilidad de respuestas asertivas se generan los actos violentos.

Por lo tanto y al entender desde esta perspectiva general a la violencia, el término al ser aplicado directamente a los actos que ejerce la pareja contra la mujer queda comprendido, ya que el abuso y maltrato que el hombre decide ejercer ante la mujer, por su incapacidad de autocontrol, de una manera logran imponer en la víctima para beneficio del agresor, una dinámica relacional en la cual impera de manera implícita el poder y control aun y ante la ausencia del agresor queda instaurada en ella.

Por su parte Johan Galtung (1981) bajo su teoría del conflicto define a la violencia “como algo evitable que obstaculiza la autorrealización humana” (pág. 92) en donde se entiende por autorrealización la satisfacción de las necesidades tanto materiales como no materiales del individuo, argumentando que cuando se habla de violencia debe de ubicarse en el contexto del conflicto, dado que puede haber violencia sin conflicto y conflicto sin violencia, de esta misma forma menciona que la violencia tienen una triple dimensión que es la violencia directa, la violencia cultural y la violencia estructural.

Bajo este orden de ideas, el autor hace una relación sobre las dimensiones de la violencia comparándolas con un iceberg, en donde afirma que la violencia directa es visible solo en una pequeña parte del conflicto y que para llegar a la solución se debe de actuar en las tres dimensiones antes mencionadas, por lo que confirma que a menudo las causas de la violencia directa están relacionadas con situaciones de violencia estructural o por su parte por violencia cultural.

Siguiendo la idea anterior, se entiende por violencia directa aquella que es manifiesta y más evidente, distingüendo entre ellas a la violencia física, verbal y psicológica. La violencia estructural es aquella violencia que se genera dentro de los sistemas sociales, políticos y económicos mismos que gobiernan las sociedades, los estados y el mundo. Por último se entiende a la violencia cultural a aquella que se justifica y es legitimada por medio de la religión, el lenguaje, las ciencias formales, ideologías, artes y ciencias empíricas (Galtung, 1998).

Se avanza un escalón más hacia la particularidad sobre el concepto de violencia ejercida hacia las mujeres, en donde la cultura tiene un impacto directo en la legitimización de la violencia ya que con el proceso de socialización entendido como “el proceso mediante el cual las personas adquieren las conductas, creencias, valores, normas y motivos apreciados por el grupo cultural al que pertenecen” (Mussen, Conger, & Kagan, 1982) se juega una parte fundamental para determinar las características que enfatizan la diferencia entre ser mujer y hombre.

Tomando como base a la cultura, estudiosos sobre el tema introducen el término género en la teoría y en la política feminista occidental en los años setenta, para designar una construcción cultural y no para indicar las bases biológicas del tratamiento desigual entre hombres y mujeres, sirvió además para denunciar el sistema de dominación de los hombres sobre las mujeres (PAHO, 2001; Stolcke, 2004). Sustentando con esta idea que el género de los adversarios puede ser un factor importante que afecta a las normas sobre la conveniencia de represalia a una provocación violenta.

Desde esta perspectiva se sostiene que los roles de género masculinos promueven respuestas violentas, mientras que los roles de género femenino no lo hacen. Y asumiendo que las diferencias de géneros en cuanto a la violencia reflejan las distintas expectativas que las sociedades tienen para hombres y mujeres. Al mismo tiempo, la evidencia indica que las normas de género alientan los actos de violencia contra las mujeres, más que contra los hombres y que las normas que inhiben la violencia masculina contra las mujeres son particularmente fuertes (Feld & Felson, 2008).

La violencia es dirigida contra mujeres por el simple hecho de ser mujeres y por tener una desigualdad de poder en relación con los hombres y esto las hace estar en una posición inferior en el mundo. Esta falta de poder y su posición inferior hacen que las mujeres sean vulnerables a actos de violencia (Alberdi & Matas, 2002; Lamas, 2002; García Moreno, Jansen, Ellsberg, Heise, & Watts, 2006; Kaufman, 1995; Connell, 1987; Eagly, 1997).

Numerosos estudios que se han publicado han documentado la prevalencia de la violencia de género y los serios efectos que tiene sobre las mujeres. Gracias a estos estudios sabemos que

una de cada tres mujeres ha experimentado la violencia de género (Heise, Ellsberg, & Gottemoeller, 1999). Los efectos de la violencia son evidentes en la preferencia por los hijos sobre las hijas, las escasas oportunidades en la educación y en el trabajo que tienen las niñas y las mujeres, y la violencia de género, que se manifiesta en forma de violencia física y sexual (UNICEF, 2006).

De esta manera se puede entender que si bien todos los individuos son vulnerables a la violencia de acuerdo a sus experiencias y su contexto, los hombres y las mujeres viven este fenómeno de manera diferente en función de su género debido a la influencia de la cultura, por lo que el concepto de violencia de género se ha dirigido a hacer referencia a la violencia dirigida a la mujer de manera puntual, pero a su vez quedando generalizada a la mera violencia dirigida hacia todo el grupo denominado “mujer” sin hacer especificación alguna de la condición propia del estatus de la dinámica relacional emocional que se tenga entre el agresor y la mujer víctima.

Ahora bien, para lograr dar paso a la especificidad de la violencia doméstica o contra las mujeres es necesario hacer referencia a un término que a su vez tiene una estrecha relación con el concepto antes mencionado, el concepto de violencia familiar el cual hace referencia a la violencia que se dan entre los miembros inmediatos que conforman una misma familia incluyendo la pareja de adultos, violencia de los padres hacia los hijos o violencia entre hermanos (The Family Violence Prevention Fund, 2002).

El concepto de violencia familiar abarca a todos los miembros que forman parte de una familia, y haciendo la referencia que puede darse la violencia entre subsistemas —padres-hijos, entre hermanos o entre la pareja—, debido a esta generalidad dentro del concepto puede tomar diferentes formas dentro de las que se incluyen la violencia doméstica o contra la mujer, violencia sexual, negligencia y abuso de menores, abuso sexual infantil, violencia de pareja, abuso a ancianos, etc. Destacando así de manera particular que la forma más frecuente de violencia familiar es el maltrato a la pareja o cónyuge, en este caso refiriéndose al maltrato del hombre hacia la mujer (Sullivan, 2003).

Bajo esta idea la terminología dada por parte de los investigadores para nombrar de una forma más específica a la violencia en donde existe más que la simple ecuación relacionada a la condición de hombre – mujer ya que se involucra la relación emocional existente, lleva al surgimiento del término violencia doméstica, también llamada: violencia hacia las mujeres, terrorismo patriarcal, o violencia íntima por parte de la pareja (Ganley, 1996; Sullivan, 2003) en donde estos conceptos son utilizados como sinónimos al momento de referirse a dicha problemática.

Partiendo de esta idea de particularidad del concepto, la violencia doméstica para algunos autores se define como:

Un patrón de comportamientos coercitivos que pueden incluir repetidos golpes y lesiones, abuso psicológico, agresión sexual, progresivo aislamiento social, privación e intimidación en donde estos comportamientos son perpetrados por alguien que está o estuvo involucrado en una relación de pareja con la víctima (Conrad N. Hilton Foundation and the U.S. Department of Health and Human Service, 1999).

Por su parte, la ONU en su declaración de 1993 define como violencia doméstica:

Cualquier acto de violencia basada en el género que produzca o pueda producir daños o sufrimientos físicos, sexuales o mentales en la mujer, incluidas las amenazas de tales actos, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, tanto en la vida pública como en la privada.

Permitiendo con esta definición proporcionar una universalidad al concepto al menos en lo referente a el ejercicio de aquellas acciones que han de llevar a cabo los Estados miembros para beneficio de las mujeres en el mundo.

Bajo las diferentes concepciones de la violencia doméstica o contra la mujer se pueden encontrar definiciones muy puntuales en donde se puede ver la referencia a un patrón de violencia física, psicológica y sexual que es perpetuada por hombres hacia sus parejas y ex parejas la cual tiene como objetivo mantener el poder y el control sobre ellas (Sullivan, 2003).

Confirmando que la combinación de violencia física y maltrato psicológica del hombre a su esposa o compañera, es el caso más frecuente de violencia doméstica y está muy difundido en la mayoría de las sociedades actuales (Alberdi & Matas, 2002).

Estudios sobre la violencia familiar y violencia doméstica sugieren que existe una dinámica común; el uso de poder, control y autoridad por parte del agresor sobre su víctima (Hines, Malley-Morrison, & Dutton, 2013), enfatizando también que al igual que cualquier tipo de violencia, la violencia doméstica no es específica de una clase social estando implicados todos los grupos sociales, económicos y culturales, grupos de edad, grupos urbanos y rurales, esto independientemente del nivel educativo, la religión o grupo étnico al que pertenecen (García Ramírez, 2003; García Moreno, Jansen, Ellsberg, Heise, & Watts, 2006; PAHO, 2001).

El término violencia doméstica fue adoptado por defensores de las mujeres para dar énfasis en el riesgo en que se encuentran las mujeres víctimas de violencia dentro de su propia familia y del hogar, y con el tiempo el término se convirtió en sinónimo de maltrato (Kelly & Johnson, 2008). Debido a esta divisibilidad que se le ha dado al término de violencia doméstica, los investigadores consideran que es necesario por cuestión de ética y cientificidad el ser específico sobre el tipo de violencia de pareja a la que se hace referencia (Johnson., 2005).

Por lo tanto, al tratar de ser específicos sobre la concepción de los términos dirigidos a hablar de la violencia contra la mujer, en un ámbito doméstico, y ejercida por su pareja, se hace referencia al término de violencia íntima de pareja refiriéndose a una pareja bajo la construcción de hombre-mujer. El término hace referencia al abuso que toma lugar normalmente entre marido y mujer o entre hombre y mujer que cohabitan juntos o tienen o han tenido una relación sentimental entre ellos, lo que permite tener un término por tanto más descriptivo para definir el tipo de relación que existe entre los involucrados (Krantz & García-Moreno, 2005)

El análisis de los conceptos planteados lleva al entendimiento que la violencia doméstica o contra la mujer para nuestro marco de referencia abarca una multitud de abusos dirigidos hacia las mujeres por parte de su pareja o expareja, abuso basado en la violencia de género,

dando como resultado daño físico, psicológico o emocional, sexual y así también violencia institucional la cual de una manera directa, causa un impacto que influirá en el éxito o fracaso de la restauración de la mujer víctima ante el delito, al pasar por un proceso de atención dentro de la institución encargada de impartir justicia.

5.2 Tipología y consecuencias de la violencia contra la mujer

De manera general en México la violencia doméstica o contra la mujer, se ha ido incrementando de manera significativa por lo que se puede entender la preocupación por tener mejores respuestas desde todas las áreas que proporcionan algún servicio relacionado a ellas. En el 2006, 43.2 por ciento de las mujeres mayores de 15 años asintieron haber sido violentadas por su pareja durante su relación (ENDIREH, 2006); 5 años después esta proporción de mujeres se incrementó en 3 puntos porcentuales, es decir, 46.1 por ciento (ENDIREH, 2011).

Hoy por hoy al ser la violencia doméstica o contra la mujer reconocida como una problemática de salud pública y como una violación de los derechos humanos con más importancia para la humanidad. Es considerado un factor importante de riesgo para la salud de la mujer, que lleva a ocasionar consecuencias tanto a nivel físico como en su salud mental (Campbell J. , 2002; Saghir, y otros, 2011). En base a ese riesgo que conlleva la violencia contra la mujer es indispensable el entender de una mejor manera la magnitud y la naturaleza de las diferentes formas en que es tipificada (Krantz & Garcia-Moreno, 2005).

Al ser una problemática que no distingue edad, raza, cultura, peso, nivel social o etnia, puede presentarse en diversos lugares como es el hogar, en las calles, en las escuelas, en los lugares de trabajo, etc. dejando claro que por esta misma causa tiene muchas manifestaciones que van desde las más universales de violencia doméstica o violencia sexual hasta las prácticas dañinas como abuso en el embarazo, los llamados crímenes de honor y demás tipos de feminicidio (Saghir, y otros, 2011).

Esta forma de violencia puede tener como resultado una variedad de daños físicos, problemas de salud mental e incluso hasta la muerte. Refiere tener patrones de conducta en los que se

envuelven las amenazas, el daño físico, la violencia sexual o la psicológica por lo que se divide en estos tres tipos dirigiendo su definición de acuerdo al daño que puede ocasionar: violencia de tipo física, psicológica y sexual (Bosch & Ferrer, 2002; Pico-Alfonso, y otros, 2006). Estos tipos de violencia interactúan entre sí y forman un complejo patrón de comportamiento en donde normalmente se combinan la violencia psicológica con la física y/o la sexual (García-Moreno, Jansen, Ellsberg, Heise, & Watts, 2005).

Distinguir entre unas y otras formas de agresión resulta en ocasiones un tanto complicado, porque si bien pueden ocurrir en diferentes momentos, y eventualmente de manera aislada, lo más común es que se experimenten combinadas, es por eso que la Encuesta Nacional de Estadística y Geografía —ENDIREH— con la finalidad de poder diferenciarlas y anotar sus alcances en forma organizada, conceptualiza cuatro tipos de violencia al interior del hogar las cuales son la violencia física, psicológica, sexual (Bosch & Ferrer, 2002; Pico-Alfonso, y otros, 2006), agregando aquí la violencia económica (ENDIREH, 2011).

Siguiendo el orden de la clasificación dada con anterioridad la violencia física puede ser definida como toda acción voluntariamente realizada que provoque o pueda provocar daño o lesiones físicas a la mujer como empujar, dar bofetadas, dar puñetazos, etc. (Sanmartín, Molina, & García, 2003), en donde la violencia física se ejerce a través de actos físicamente agresivos tales como patear, morder, golpear, estrangular o cachetear, en donde en algunos casos pueden tener consecuencias terribles como la muerte de la mujer violentada (García-Moreno, Jansen, Ellsberg, Heise, & Watts, 2005).

En nuestro país, la (ENDIREH, 2006), muestra que del total de mujeres violentadas a nivel nacional, las mujeres casadas o unidas del país que manifiestan ser agredidas físicamente por su pareja a lo largo de su relación son 4 497 887, lo que representa un 44.7% de todas las mujeres violentadas, destacando que no solo han sufrido este tipo de violencia sino que también son víctimas de alguna otra modalidad.

Datos proporcionados por la misma encuesta pero realizada en el 2011, muestran cifras más específicas al hacer mejoras al formato de la recopilación de información por parte de la

encuesta en donde se estipula que las mujeres casadas o unidas del país agredidas físicamente por su pareja a lo largo de su relación ascienden a 2 842 309, es decir, 25.8% de todas las violentadas, mostrando un descenso considerable, por los cambios realizados en la encuesta (ENDIREH, 2011).

Por su parte, la violencia psicológica o emocional es definida como aquella que trata de conductas que producen desvaloración o sufrimiento en quienes la padecen y que generalmente puede percibirse incluso más difícil de soportar que el maltrato físico (Bennet Herberth, Cohen Silver, & Ellard, 1991; Payne & Wermeling, 2009). Es decir, consiste en todas aquellas formas de tratar a la mujer con la finalidad de controlarla o aislarla, o de negar sus derechos y su dignidad, tales como los insultos, menosprecios, intimidaciones, imposición de tareas serviles y limitaciones para comunicarse con familiares o conocidos (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000).

Esta forma de violencia en muchas ocasiones es más devastadora que la física, incluye desprecio continuo o humillaciones constantes, puede ser ejercida por medio de la restricción económica, o por la constante amenaza de hacer daño a personas u objetos que tienen un aprecio especial para la víctima buscando con ello el controlar y someter el comportamiento de la víctima, debido a todo lo que implica este tipo de violencia es más difícil de definir en todas las culturas y países, ya que puede tomar diferentes formas (Krantz & Garcia-Moreno, 2005).

En nuestro país, las estadísticas muestran, que de los cuatro tipos de violencia contemplados la violencia psicológica o emocional es el más representativo según los resultados registrados que surgen del análisis de los datos que arroja proporcionados por el número de mujeres casadas o unidas que así lo declaran, ya que en la encuesta realizada por la (ENDIREH, 2006), reporta que 8 504 221 mujeres fueron afectadas por este tipo de violencia representando el 84.5% de las mujeres encuestadas y que han padecido violencia.

De manera más reciente, datos proporcionados por la misma encuesta pero realizada en el 2011, muestran un considerable aumento en relación a este tipo de violencia, por lo que se

sigue considerando el más representativo, al proporcionar datos reportados de un total de 9 826 235 de mujeres casadas o unidas del país que han sido víctimas de esos abusos por parte de su pareja en el transcurso de su relación, dando con ello, una representación del 89.2% de mujeres que viven este tipo de violencia (ENDIREH, 2011).

Como tercer tipo de agresión que viven las mujeres en relación a sus parejas es la violencia sexual, la cual es definida como cualquier actividad sexual no deseada y forzada por parte de la pareja, es decir, agresiones sexuales que comprenden el acto sexual abusivo, haciendo que la mujer participe en un acto sexual en contra de su voluntad o la tentativa o consumación de tales actos (WHO, 2002). Incluyéndose también la negativa por parte de la pareja al derecho a utilizar un método anticonceptivo o de adoptar medidas para protegerse contra las enfermedades de transmisión sexual (Krantz & Garcia-Moreno, 2005).

En cuanto a este tipo de violencia, la ENDIREH (2006) informa que es dentro de los cuatro tipos de violencia la que menos se reporta en su encuesta, sorprendiendo de igual manera el número de mujeres casadas o unidas agredidas sexualmente en México ya que se reportan 1,822,270 casos en total, que representan el 18.1% de todas las mujeres maltratadas a lo largo de su relación de pareja, pero que al igual que los demás tipos de violencia no se excluyen los demás.

De manera más reciente, datos proporcionados por la misma encuesta pero realizada en el 2011, menciona que la violencia sexual es una de las prácticas más habituales de la violencia de género, pero reitera que es la que menos se denuncia por lo que sus datos deben ser tratados con reserva ya que según los datos proporcionados 1 288 793 de mujeres casadas o unidas del país que han sido víctimas de esos abusos por parte de su pareja en el transcurso de su relación, dando con ello, una representación del 11.7% (ENDIREH, 2011).

Existe un cuarto tipo de violencia que en los últimos años empieza a tomar importancia dentro del tema, denominada violencia económica definida como aquella que va dirigida a abusar financieramente de la pareja pretendiendo causar daño en relación a la cuestión económica y en consecuencia emocionalmente (UNICEF, 2000). El abuso se da al negar a la mujer el acceso

o control de los recursos monetarios básicos, en donde el chantaje o manipulación económica, limita la capacidad para trabajar, o apropiarse y despojarla de sus bienes (ENDIREH, 2011).

En lo que respecta a los datos estadísticos sobre este tipo de violencia en nuestro país, según la ENDIREH (2006), un total de 6 100 000 de las mujeres casadas o unidas, reportan haber sufrido violencia económica, lo que representa el 60.8% de las mujeres encuestadas, pero en donde destaca la encuesta que la cifra no es exclusiva de este tipo de violencia, pues una misma mujer pudo haber reportado una o más tipos de violencia a la vez.

En la encuesta más reciente, los datos proporcionados sobre la violencia económica, hace mención de que en nuestro país 6 215 767 de las mujeres casadas o unida del país han vivido algún episodio de violencia económica siendo víctimas de esos abusos por parte de su pareja en el transcurso de su relación, dando con ello, una representación del 56.4%, destacando al igual que en todos los demás tipos de violencia que no se excluyen de estas cifras la probabilidad de que dichas mujeres hayan sido víctimas de otros tipos de agresiones (ENDIREH, 2011).

Así después de una tipificación de la violencia, se vuelve indispensable mencionar que a pesar de que las cifras estadísticas muestran un descenso porcentual en algunos de los tipos de violencia, es necesario aclarar la dificultad para analizar los datos, ya que la violencia contra la mujer lleva de manera interrelacionada más de un tipo de violencia dentro de la relación, de ahí la dificultad de probar sus repercusiones cuando se trata de buscar la justicia por parte las instituciones, condición que debido a las consecuencias generadas marcan el camino para el logro en mayor o corto tiempo para la restauración del daño.

De una manera general el aumento de la violencia doméstica o contra la mujer es considerable, mucho más que los descensos que pudieran existir entre los tipos de violencia, en donde de manera proporcional se ven reflejados en el aumento de la violencia psicológica considerada como la más difícil de percibir, y por lo tanto la más difícil de probar cuando se trata de buscar la justicia por parte las instituciones, condición que debido a las consecuencias generadas marcan el camino para el logro en mayor o corto tiempo para la restauración del daño.

Las consecuencias que se generan en la mujer por el vivir expuestas a los diferentes pero no excluyentes tipos de violencia, son interminables. Algunos de los estudios que se han realizado sobre violencia doméstica sugieren que los rasgos de la personalidad de las víctimas fueron el resultado y no la causa de la violencia doméstica (Hotaling & Sugarman, 1990; Pittman & Taylor, 1992; Campbell J. , 2002). Permitiendo con esto dar un paso más sobre el entendimiento de que la exposición constante a la violencia de cualquier tipo genera consecuencias que marcan la vida de la víctima sobre su manera futura de interacción.

Por otra parte se examinan las consecuencias de la victimización en donde se concluye que el abuso emocional aunque sea sin abuso físico contribuyen a que la mujer sufra depresión, trastornos psicológicos, intentos de suicidio, síntomas de estrés postraumáticos (Follingstand, Bernnan, Hause, Polek, & Rutledge, 1991; Mechanic, Weaver, & Resick, 2008), aunado a las evidencia existentes de que la violencia física grave y el abuso sexual son los principales contribuyentes a los problemas de salud físico y mental de las mujeres que lo viven (Campbell, Sullivan, & Davidson, 1995; McCauley, Kern, Kolodner, Derogatis, & Bass, 1998; Mechanic, Weaver, & Resick, 2008).

Otras de las consecuencias ocasionadas por la violencia que las mujeres han vivido con sus parejas de manera específica en nuestro país se encuentran algunas relacionadas con su salud mental o con la limitación de su libertad (ENDIREH, 2006), así como la angustia, cuadros de estrés, tristeza o depresión que minan su autoestima y las orillan al aislamiento, incluso, en algunas ocasiones culmina en comportamientos suicidas como una forma de liberarse ante el sufrimiento padecido (ENDIREH, 2011).

Las consecuencias derivadas del maltrato son tantas que no solo afectan a la mujer violentada, también deja estragos a su alrededor, ya que al estar expuestas al abuso, ven disminuida su capacidad para actuar ante situaciones de riesgo, así como sus habilidades para proteger a sus hijos, esto debido a la incapacidad de poder protegerse a ellas mismas, por el bombardeo constante por parte del agresor (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000; Jacobson & Gottman, 2001) en donde en las consecuencias de estos síntomas se destacan los constantes

pensamientos intrusivos, recuerdos dolorosos de los eventos violentos y alteraciones de la memoria (Briere & Jordan, 2004).

En un contexto de violencia, muchas mujeres viven situaciones de estrés desproporcionado que las hace estar más susceptibles a la irritación frente a conductas que consideran inapropiadas en sus hijos, lo que en algunas ocasiones las lleva a replicar el abuso a los hijos por la misma incapacidad de encontrar maneras asertivas de hacer frente a la violencia, la que es generada por la merma de sus capacidades cognitivas derivadas del abuso (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000; Jacobson & Gottman, 2001).

Las consecuencias que se cristalizan como síntomas psicológicos derivados de la violencia ejercida hacia la mujer que ocurre dentro de una relación de pareja, conlleva a experimentar una victimización interpersonal que pueden mermar en los esquemas cognitivos de la víctima con respecto a su seguridad, la forma de entablar una relación, la intimidad, la confianza hacia los demás, así como en sus habilidades para detectar y evitar situaciones que la ponen en riesgo, lo que la puede llevar a caer en estados de ánimo negativos y comportamientos disfuncionales (Koss, Figueredo, & Prince, 2001).

En la actualidad se reconoce que las causas de la violencia contra las mujeres en el espacio doméstico están íntimamente ligadas a los factores culturales y sociales que determinan los comportamientos aceptables de los individuos en la sociedad y los marcos jurídicos y normativos que rigen esos comportamientos (Saucedo, 2005). Comportamientos que con el paso del tiempo, al ser expuesto de manera constante a la permisividad o tolerancia de la violencia a la mujer por una naturalización de la cultura, genera consecuencias en todas las áreas de la vida de la víctima.

Como dato importante a destacar, en nuestro país, fundamentado según reportes de ENDIREH 2006 entre las reacciones que presentan las mujeres víctimas de violencia con respecto a su salud mental se encuentra directamente el ver afectado su estado de ánimo, un porcentaje elevado de las mujeres evaluadas en dicha encuesta menciono haber sentido tristeza, aflicción o depresión representado por el 48% del total de mujeres encuestadas y solo un poco más

debajo de ese porcentaje refirió haber sentido miedo o ansiedad como consecuencia de la violencia ejercida en su contra.

El impacto de la violencia contra la mujer es tal que constantemente se generan estudios enfocados a determinar las consecuencias que ocasionan a las víctimas con la finalidad de conocer de manera detallada los resultados y encontrar las mejores formas de intervención, se ha encontrado que el trastorno de estrés postraumático, trastorno de estrés postraumático complejo, la depresión, la ansiedad y el abuso de sustancias son las consecuencias más frecuentes en contra de la salud de las mujeres violentadas (Briere & Jordan, 2004; Mechanic, Weaver, & Resick, 2008; Pico-Alfonso, y otros, 2006).

Otros autores han encontrado una disminución de la condición de salud física (Linares, y otros, 1999; Plitchta, 1996; Sutherland, Bubee, & Sullivan, 2002), pocas oportunidades de ser partícipes en la fuerza laboral o el funcionamiento ocupacional (Lloyd & Taluc, 1999; Tjaden & Thoennes, 1998), aumento de la pobreza (Byrne, Resnick, Kilpatrick, Best, & Saunders, 1999; Fairbank, Ebert, & Zarkin, 1999; Linares, y otros, 1999), tendencia al suicidio (Thompson, y otros, 1999); deterioro en la parentalidad (Chemtob, Carlson, & Perrone, 2000), y en general la baja calidad de vida (Golding, 1996) como serias consecuencias funcionales ocasionadas por la violencia contra las mujeres.

En general las investigaciones sugieren que la violencia contra la mujer en el ámbito de la violencia de pareja, tiene un impacto negativo en los aspectos antes mencionados y le atribuyen igual importancia al impacto negativo para las mujeres que son productivas laboralmente, al reflejarse en un deterioro en sus capacidades para poder realizar bien sus trabajos ocasionado por el constante acecho que sus parejas violentas ejercen sobre ellas (Logan, Shannon, Cole, & Swanberg, 2007).

Las consecuencias que se desencadenan de los problemas laborales en mujeres que son víctimas de violencia están asociados con la violencia ejercida por sus parejas (Swanberg & Logan, 2005; Swanberg, Macke, & Logan, 2006). La violencia de pareja incrementa el ausentismo, reduce la productividad e incrementa la probabilidad de la pérdida del empleo

(Leonel, Johnson, Cohan, & Lloyd, 2004; Raphael, 1996; Riger, Raya, & Camacho, 2002; Shepard & Pence, 1988; Tolman & Rosen, 2001) afectando de esta manera con lograr una estabilidad, crecimiento profesional e ingreso económico.

El acoso constante que el agresor ejerce sobre las mujeres víctimas de violencia tiene diferentes consecuencias en todas las áreas de su vida, por ejemplo, está asociado con el homicidio o el intento de homicidio hacia las mujeres acosadas (McFarnlane, Willson, Malecha, & Lemmy, 2000; Morocco, Runyan, & Butts, 1998). De igual manera el acoso está asociado con problemas de salud mental para la mujer que lo padece causando síntomas como miedo, ansiedad e inseguridad constante (Blaauw, Winkel, Arensman, Sheridan, & Freeve, 2002; Westup, Fremouw, Thompson, & Lewis, 1999).

Las secuelas en la salud mental resultantes de la violencia ejercida contra las mujeres tienden a ser crónicas, es decir, es tan profundo el daño que ha causado que a menudo continúan incluso cuando la seguridad de la mujer víctima de violencia se ha logrado (Mechanic, 2004) y reitera o agrava los problemas de salud mental existentes que pueden presentarse por causa de la violencia de pareja ocasionado con ello bajo rendimiento y poca acción de respuesta entre las víctimas (Campbell J. , 2002; Golding, 1996; Logan, Walker, Cole, & Leukefeld, 2002; Resnick, Acierno, & Kilpatrick, 1997).

En relación a nuestro país, las consecuencias de la violencia en México son tales, que alrededor de 15% de las mujeres que experimentó algún episodio de violencia durante los 12 meses previos a la encuesta ENDIREH 2006 recibió atención médica por este motivo, y el porcentaje se duplicó entre las víctimas de violencia sexual, donde 29% recibió atención médica. Esto se alarmante porque refleja que la violencia sexual sólo deriva en atención médica cuando es extremadamente severa, aunque este tipo de violencia es el principal disparador de pensamientos suicidas entre las mujeres agredidas, considerando que una de cada tres de ellas han pensado en quitarse la vida.

La idea del suicidio también está presente en cerca de 13% de las mujeres que han sufrido algún tipo de violencia, y en 14.6% violencia emocional, 16.3% violencia económica y 10.8%

violencia física, por lo que la gravedad de tener respuestas acordes con la magnitud de la problemática, llevara a México a hacer frente de manera asertiva a dicha problemática, la cual causa daños que permean a la sociedad en general, a pesar de ser dirigida a un grupo específico de la sociedad denominado mujeres.

Queda claro que no nada más es una problemática que se presenta y genera consecuencias serias en nuestro país, sino de manera global la violencia de pareja y la violencia sexual producen a las víctimas supervivientes y a sus hijos graves problemas físicos, psicológicos, sexuales y reproductivos a corto y a largo plazo, y tienen un elevado costo económico y social, que impacta de manera directa a cada uno de los países que la padecen, tal como lo refiere la Organización Mundial de la Salud —OMS— en su nota descriptiva No 239/16.

En dicha nota descriptiva se hace referencia a los factores de riesgo y consecuencias en la salud que se generan debido a la violencia contra la mujer; en específico la violencia de pareja y la sexual, destacando como factores de riesgo asociados específicamente a la violencia de pareja los antecedentes de violencia tanto para la víctima como para el autor de la agresión, la discordia e insatisfacción marital y las dificultades de comunicación entre los miembros de la pareja. Lo que nos habla de un fuerte impacto en donde sus daños se verán reflejados a nivel individual, familiar, comunitario y social.

En relación a las consecuencias derivadas de la violencia contra la mujer sobre las que la Organización Mundial de la Salud (2016) hace referencia como las más importantes se menciona que la violencia de pareja o contra la mujer puede tener consecuencias mortales, como el homicidio o el suicidio. Asimismo, puede producir lesiones, y el 42% de las mujeres víctimas de violencia de pareja refieren alguna lesión a consecuencia de dicha violencia.

La violencia de pareja y la violencia sexual pueden ocasionar embarazos no deseados, abortos provocados, problemas ginecológicos, e infecciones de transmisión sexual, entre ellas la infección por VIH. El análisis de 2013 realizado por esta organización de talla mundial, reveló que las mujeres que han sufrido maltratos físicos o abusos sexuales a manos de su pareja tienen una probabilidad 1.5 veces mayor de padecer infecciones de transmisión sexual,

incluida la infección por VIH en algunas regiones, en comparación con las mujeres que no habían sufrido violencia de pareja. Por otra parte, también tienen el doble de probabilidades de sufrir abortos (OMS, 2016).

El daño es tanto que se plantean las consecuencias que puede tener relacionados con los efectos en la salud física en donde se hace referencia a problemas de salud como las cefaleas, lumbalgias, dolores abdominales, fibromialgia, trastornos gastrointestinales, limitaciones de la movilidad y mala salud general, agregando en ellos que si se presenta violencia en la pareja durante el embarazo también aumenta la probabilidad de aborto involuntario, muerte fetal, parto prematuro y bebés con bajo peso al nacer (OMS, 2016).

El tipo y la consecuencias de la violencia que viven las mujeres a nivel mundial, continua siendo un tema en el que se sigue invirtiendo esfuerzo ya que es necesario seguir encaminando las alternativas para buscar mejores opciones tanto en su atención de salud pública, ofrecer alternativas de calidad para la intervención y acompañamiento de las víctimas pero sobre todo para encontrar la manera de encaminar la impartición de justicia basado en las reales necesidades de las víctimas tomando en cuenta el ejercicio de no vulnerar sus derechos humanos.

5.3 La violencia contra la mujer bajo el camino de la Justicia Restaurativa

La evolución no es cosa que se dé solo en los procesos naturales de la vida, sino que también es necesaria aplicarla y desarrollarla cuando se trata de hacer frente a problemáticas sociales consideradas graves como es el caso de la violencia doméstica o contra la mujer. Por lo tanto, al ser un tema que preocupa y compete a todas las sociedades por igual las formas de cual debe de ser la manera de proceder ante la justicia ante este tipo de delitos es constantemente revisado (Koss M. P., 2000).

Sin embargo, en lo relacionado a lo que concierne a la conveniencia de la aplicación de la Justicia Restaurativa en los casos de violencia contra la mujer se mantiene en gran parte inexplorado (Cook, Daly, & Stubbs, 2006). Esto debido a que no existe un consenso entre las

feministas y defensores de las víctimas por considerar que la Justicia Restaurativa no es apropiada para ser aplicada a este tipo de casos en donde se perpetúa la violencia por el compañero íntimo (Gavrielides & Artinopoulou, 2013).

A pesar de esta diferencia el desarrollo que actualmente ha tenido la Justicia Restaurativa relacionado a la violencia contra la mujer es a consecuencia de dichos movimientos sociales a favor de los derechos civiles y los derechos de la mujer, ya que a causa de estos se han puesto de manifiesto las formas en las que los sistemas de justicia conducen las resoluciones hacia este tipo de casos, así como el maltrato institucional que reciben las mujeres cuando deciden acercarse a sistema legal para pedir justicia (Ptacek, 2010).

La importancia que el problema de violencia contra la mujer demuestra tener, sigue siendo tema a debatir, ya que los datos sobre las condenas para casos de violencia contra la mujer son verdaderamente baja, al igual que la detención obligada, las órdenes de protección y la obligatoriedad de los agresores de acudir a programas encaminados al tratamiento sobre la sensibilización ante la violencia y manejo de agresión, llevando a su vez a que pocas perdidas sean compensadas, y ocasionar que el paso por estos procesos adversariales retraumatizen a la víctima y genere en ellas una revictimización ante lo sucedido (Koss M. P., 2000).

La inclusión de un análisis con perspectiva de género ha logrado ofrecer un mecanismo con el cual se reconozca y se identifique los supuestos que se hacen sobre la mujer y su lugar en la sociedad, ya que muchas de estos supuestos no son correctos y por lo tanto deben de ser corregidos ya que gracias a ellos se pone a las mujeres en una posición de desventaja social, lo que permite que los casos al ser analizados bajo esta perspectiva incluyan el punto de vista real de las mujeres y sea incorporados en la políticas y programas implementados a nivel social con el objetivo de conseguir un desarrollo equitativo (Wychreschuk & Boland, 2000).

Siguiendo hasta cierto punto la idea anterior, se avanza en la búsqueda de dar una mejor dirección a los delitos relacionados con la violencia contra las mujeres, encontrando con ello que varias naciones y sus comunidades usan un enfoque comunitario, enfocados a formas de justicia restaurativa. Desde esta perspectiva el delito se enmarca para incluir el agresor, la

víctima y la comunidad. Estos procesos permiten tener involucrada a la familia y amigos en el diseño de rehabilitación del autor del delito para buscar con ello la restauración de la víctima y así dar paso a la reintegración social de la víctima y el agresor (Koss M. P., 2000).

El impulso que contantemente se hace por los interesados en el tema a dando la oportunidad de que programas basados en alternativas para la solución de conflictos y justicia restaurativa se están introduciendo en el contexto de una larga historia de insensibilidad y falta de entendimiento en los tribunales sobre la dinámica del abuso y la violencia y los desequilibrios de poder en las relaciones de pareja (Wychreschuk & Boland, 2000), impulso que a pesar de tener su fuerte aplicación en otras partes del mundo, sin lugar a duda impactaran de manera que beneficien e interesen a nuestro país conocer con la mira de replicarlos algún día.

Las mujeres como grupo vulnerable se han visto marginadas por un sistema que no satisface sus necesidades reales. Las mujeres al sentirse desprotegidas por las reacciones de las instituciones de justicia, se ocupan por si solas de las peleas que pueden darse dentro de la familia ya que sienten que tanto ellas como sus hijos han sido puestas en peligro por los jueces y abogados insensibles sobre todo en los casos en los que no se cree en la existencia de la violencia.

Aunque es un realidad que la justicia restaurativa no se creó para tratar con crímenes de violencia contra la mujer, y es contraindicados su uso en algunas jurisdicciones legales, no obstante se ha empezado a aplicar en determinados casos, pero su escaza aplicación limita su estudio. Sin embargo se puede apreciar que la mayor práctica sobre este tipo de delitos es llevado con éxito a cabo por países como Canadá y Australia, lo que demuestra que sin duda es una alternativa viable que los sistemas legales empiezan a considerar como respuesta a la problemática de la violencia contra la mujer (Ptacek, 2010).

Canadá tiene especificado cuando puede hacerse uso de la Justicia Restaurativa en casos de violencia doméstica tomando como puntos centrales para la viabilidad de su aplicación cuando (Departament of Justice Canada, 2001):

- El proceso de Justicia Restaurativa ofrezca el mismo o mayor grado de protección para las mujeres víctimas de violencia que el que les pueda dar el proceso de justicia penal.
- El proceso de Justicia restaurativa se haga después de que se haya dado una sentencia al agresor y con la aprobación de ambas partes.
- El personal capacitado por medio de la utilización de herramientas de evaluación puedan determinar que el caso no es de alto riesgo, y
- Cuando la sobreviviente está totalmente informada del proceso de justicia restaurativa propuesto y sus deseos de participación se tengan en consideración.

De manera adicional los encargados de la impartición de justicia en Canadá se concentran en cuidar cada uno de los detalles para mantener la integridad y sobre todo los derechos humanos de los participantes, permitiendo a su vez dejar claro las condiciones y requerimientos necesarios para la aplicación de este tipo de Justicia Restaurativa, considerando que (Department of Justice Canada, 2001):

- Es necesario contar con un consentimiento por parte de la víctima de violencia al igual que el soporte en todo momento, cuando la víctima solicite o acepte participar en un proceso de este enfoque.
- El ofensor debe de aceptar completamente su responsabilidad sobre los actos
- El proceso de Justicia Restaurativa es parte de un programa aprobado y supervisado por el gobierno con el fin de proporcionar una buena respuesta al abuso conyugal.
- El proceso de Justicia Restaurativa es transparente (es decir que mantiene los registros formales de las medidas adoptadas por las personas empleadas en el proceso) y se lleva a cabo de forma oportuna y razonable.
- El proceso de Justicia Restaurativa tiene la capacidad de hacer frente a los casos de abuso conyugal y se entrega y supervisado por personas que reúnan los requisitos de competencia, formación y capacidad, incluyendo la capacidad de reconocer y abordar los desequilibrios de poder, así como las diferencias culturales; y
- La posibilidad de condena penal y la sentencia se mantiene si el proceso falla.

La búsqueda de la unanimidad sobre la conceptualización de la violencia contra la mujer sigue tomando importancia para los investigadores y conocedores sobre el tema. De esta misma forma, al sumar el desconocimiento que sigue existiendo alrededor de dicha problemática conlleva a la dificultad para el adecuado manejo por parte de las autoridades cuando se trata de hacer justicia sobre estos casos.

La violencia contra la mujer es una problemática que se presenta y genera consecuencias serias en nuestro país, desembocando en consecuencias físicas, psicológicas, sexuales y reproductivas a corto y a largo plazo, y tienen un elevado costo económico y social, que impacta de manera directa a cada uno de los países que la padecen, tal como lo refiere la Organización Mundial de la Salud —OMS— en su nota descriptiva No 239/16.

El camino que se tiene todavía por recorrer y en especial en México es largo, ya que hasta los mismos investigadores sobre el tema argumentan la poca existencia de estudios pilotos basados en la Justicia Restaurativa en los casos de violencia contra la mujer, lo que prácticamente imposibilita el estudio del área, reiterando que el estudio de casos formales es casi imposible y difícil, ya que es complicado tener el acceso o contactar a las víctimas y si llegan a ser contactadas se rehúsan a ser partícipes de las investigaciones (Gavrielides & Artinopoulou, 2013).

Por lo tanto, el contar con una aplicación de la Justicia desde una visión basada en el respeto a los derechos de las mujeres, y bajo la lente de una filosofía más humana como lo es la Justicia Restaurativa, permitirá que al empezar brindando la confianza y seguridad a la mujeres al buscar el acceso a la Justicia se abra el camino para poder pensar en ampliar el panorama a la aplicación de programas basados en la práctica con finalidad de restaurar y ofrecer una reintegración exitosa a las víctimas de violencia.

CAPITULO VI. REDES FORMALES Y MODALIDADES DE INTERVENCIÓN: DETONANTES PARA RESTAURAR A LA VÍCTIMA DE MANERA INTEGRAL

La violencia contra la mujer va más allá de su detección y apoyo por parte de las personas significativas que se encuentren alrededor de la víctima, ya que si bien son factores que ayudan a prevenir y a manejar la situación difícil por la que atraviesan las mujeres violentadas, también conlleva a momentos de confusión y controversia sobre cuál será la mejor manera de brindar el apoyo necesario ante tal agresión, derivando esto en un posible impulso para buscar el acercamiento con aquellas instituciones que son las encargadas de hacer justicia ante el delito y proporcionar una adecuada intervención ante dicha problemática.

La información existente ante el acercamiento que tienen las víctimas de violencia llega a ser preocupante, tal como lo muestran los datos proporcionados por la Encuesta Nacional sobre la Violencia Contra las Mujeres —ENVIM 2006— en donde la búsqueda de apoyo legal por parte del total de las mujeres entrevistadas y agredidas dio como resultado solo el 12.7% en contraste con el 29% de mujeres agredidas que no acude ante la autoridad por miedo, el 17% mencionó que las amenazas por parte del agresor fueron la causa para no acercarse a solicitar este tipo de apoyo y el dato más preocupante es el del 10.8% de mujeres que comentan no acercarse por desconocimiento sobre la posibilidad de poder denunciar este tipo de delitos.

El presente apartado aborda el importante papel que juegan las autoridades como red formal de soporte ante el delito para las mujeres víctimas de violencia, describe de manera general el proceso por medio del cual se hace frente a dicho delito que busca garantizar una resolución al conflicto y por último se enmarca la importancia que tienen las instituciones que hacen sinergia con la autoridad al momento del proceso de atención a mujeres víctimas de violencia para proporcionar el acompañamiento de acuerdo a las necesidades legales, médicas y psicológicas.

6.1 Las redes formales de apoyo como aliadas en el soporte social necesario a las mujeres víctimas de violencia doméstica

El apoyo social juega un importante papel al momento de que el individuo experimenta situaciones difíciles, sobre todo aquellas en donde su integridad y seguridad corren peligro, es decir, como humanos es necesario tener apoyo social porque en función de la amplitud del mismo estará el bienestar social e individual del sujeto (Durán & Garcés, 1991). Por tal motivo una reacción natural ante situaciones de peligro, ante el temor, la ansiedad o el estrés es la búsqueda de la proximidad de otra persona lo cual ayuda a amortiguar el efecto de la situación estresante (Gracia, Herrero, & Musitu, 1995).

De manera general el apoyo social ha sido definido de muchas formas y a su vez se le puede encontrar como encargado de diversas funciones. Por ejemplo bajo las ideas de Caplan (1974) hace referencia a que una de las funciones del apoyo social es el proporcionar al individuo una retroalimentación, validación y dominio sobre su ambiente. Mientras que para House (1981) en un sentido más enfocado a la acción por parte del apoyo social, se define como una transacción real entre dos o más personas en las que se da una implicación emocional, una ayuda instrumental, información o validación.

Si bien el apoyo social ha sido conceptualizado por algunos bajo la intención de acentuar el objetivo de integración social, al reforzar el sentido de valía y al percibirse el individuo como miembro aceptado de un grupo social, desde otras perspectivas se enfatiza más el carácter de ayuda al visualizarlo como un intercambio encaminado a incrementar el bienestar de una de las partes. Una visión que integra ambos aspectos es la de Hobfoll y Stokes (1988) los cuales definen de manera literal al apoyo social como “aquellas interacciones o relaciones sociales que ofrecen a los individuos asistencia real o un sentimiento de conexión a una persona o grupo que se percibe como querida o amada”.

Al involucrar las diferentes funciones del apoyo social es necesario hacer hincapié en el concepto de red ya que esta es una alternativa para la intervención social, lo que permite que por medio de sus prácticas se pueda describir las interrelaciones entre las partes, dicho con

otras palabras, conlleva a modos de describir el funcionamiento social, el cual como forma de organización social esta sostenida desde un funcionamiento heterárquico, en el que pueden coexistir jerarquías diferentes, sucesivas y simultáneas, donde se reconoce la variedad de las mismas (Ussher, 2009).

Estas diferentes interrelaciones que se tiene a lo largo de la vida se dan de una manera distinta con cada una de las personas o grupos con las que el individuo interactúa, por lo que, al hablar del concepto de red, bajo estas características de interacción y jerarquización, se distinguen dos diferentes tipos de redes dentro de los estudios del apoyo social: las redes primarias y las redes secundarias (Elkaim, 1989), o también encontradas dentro de la literatura sobre el tema como redes informales y formales del apoyo social (Coker, y otros, 2002; Trujillo, Mañas, & González-Cabrera, 2010; Gracia, Herrero, & Musitu, 2002).

Las redes primarias o informales, como se ha manifestado dentro del capítulo V del presente estudio, se entienden como aquellas interrelaciones en las que puede estar involucrada una sola persona (Elkaim, 1989) o como el conjunto de relaciones que un individuo percibe como significativas y que se define como diferenciada de la masa anónima de la sociedad (Sluzki, 1996) involucra a las personas cercanas al individuo como algún familiar, amigos, vecinos o miembros de la comunidad los cuales son considerados personas de confianza (Gracia, Herrero, & Musitu, 2002).

En relación a las redes secundarias o formales estas se definen como aquel conjunto de personas u organizaciones reunidas alrededor de una función, en un marco institucionalizado (Elkaim, 1989), es decir, se puede definir a partir de una tarea u acción, una institución encargada de brindar un servicio normalmente por profesionales enfocada a dar apoyo ante un conflicto. Dentro de estas redes se incluyen a las instituciones gubernamentales o no gubernamentales encargadas de proporcionar ayuda a la ciudadanía ante situaciones de conflicto (Gracia, Herrero, & Musitu, 2002).

La ubicación de las redes formales de apoyo se puede entenderse desde una visión sistémica basada en el modelo ecológico de Bronfenbrenner en 1987, el cual propone una perspectiva

ecológica del desarrollo de la conducta humana, por lo que concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro, denominando a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema (Monreal & Guitart, 2012).

El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo en el cual normalmente entra la familia y amigos; el mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; al exosistema lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo; finalmente, al macrosistema lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad (Monreal & Guitart, 2012).

Así es como se puede ubicar a las redes primarias de apoyo o informales y a las redes secundarias o formales dentro de estos ambientes antes descritos por Bronfenbrenner, el cual argumenta que la capacidad de formación de un sistema depende de la existencia de las interconexiones sociales entre ese sistema y otros. Todos los niveles del modelo ecológico propuesto dependen unos de otros y, por lo tanto, se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de una comunicación entre ellos.

Bajo esta integración en la definición del apoyo social, se marca la importancia tanto de la parte emocional que es cubierta en la mayoría de los casos por las redes primarias de apoyo —familia, amigos, vecinos—, como por las redes formales de apoyo entendidas como aquellas instituciones de provisión de ayuda a través de profesionales, en donde entran las instituciones de procuración de justicia, como aquellas instituciones enfocadas a dar apoyo tanto legal, psicológico, social, etc. a las víctimas que lo requieran. Por lo que el concepto de apoyo social es multidimensional ya que dentro de sus definiciones envuelve la totalidad de recursos provistos por otras personas (Castro, Campero, & Hernández, 1997).

Estas redes formales de apoyo operan a partir de un sistema de categorías explícitas, tanto para evaluar las necesidades como para decidir la elegibilidad de las personas para recibir los servicios, cuentan con procedimientos basados en reglas formales, existe la especialización y

coordinación entre los distintos roles de ayuda, se trabaja a partir de definiciones y expectativas asociadas con los clientes, se dispone de estándares para tratar los problemas independientemente de las características personales o situaciones, y se establecen criterios objetivos acerca de los que constituye el éxito o el progreso (Murillo & Gracia Fuster, 1996).

En la violencia doméstica o contra la mujer a pesar de que las estadísticas muestran resultados bajos en relación a la búsqueda de apoyo formal por parte de las mujeres que sufren el maltrato, cuando se animan a buscar la ayuda en la mayoría de los casos se aproximan a las instituciones de procuración de justicia demostrando que son las que se utilizan de manera más frecuente, sin embargo, a pesar de ser el apoyo formal más utilizado un dato interesante es que son consideradas por las mujeres víctimas de violencia las que menos ayuda les proporcionaron (Baker, Cook, & Norria, 2003).

La importancia por parte de las mujeres víctimas de violencia de sentir el apoyo no nada más de su familia, amigos y comunidad conlleva al estudio de una pieza más en el rompecabezas de los recursos de apoyo que hacen fortalecer a dichas mujeres. Esta pieza clave llamada apoyo formal es aquella que le da la seguridad social de que existen mecanismos por medio de los cuales los miembros de una sociedad deben de regir sus comportamientos en base a las normas y leyes establecidas, y que deben de ser cumplidas por todos para el buen funcionamiento y el desarrollo que todo individuos tiene derecho de vivir.

Bajo esta misma idea, algunas investigaciones han demostrado que el apoyo social de tipo formal afecta a la manera en la que las víctimas afrontan el abuso, influyendo en su decisión de romper con una relación de maltrato y en su recuperación de la misma (Campbell, Sullivan, & Davidson, 1995). Agregando también que el hecho de buscar el apoyo de manera formal no siempre les garantiza el encontrar la seguridad que ellas consideran necesaria para sentirse protegidas contra su agresor, de hecho, algunas formas de respuesta por parte de las redes formales de apoyo pueden agravar la violencia en la vida de las mujeres (Baker, Cook, & Norria, 2003).

Sin embargo, el rol del apoyo social formal, es decir, el grado de asistencia o ánimo que una mujer maltratada recibe de personas con las que contacta, o que contactan con ella, cuando su relación está basada en responsabilidades profesionales hacia ella (Belknap, Melton, Denney, Fleury-Steiner, & Sullivan, 2009), suele ser buscado cuando el maltrato es continuo y se vuelve más severo, es por ello que cuando las mujeres perciben una amenaza a su integridad física y toman conciencia del riesgo que se corre ante la existencia del abuso, adoptan estrategias de afrontamiento tales como romper la relación, denunciar o acudir a las instituciones a pedir ayuda (Hadeed & El-Bassel, 2006).

Así de esta forma, el aumento de la violencia, la aparición de nuevas formas de agresión, la infidelidad, la violencia sexual, las amenazas con arrebatarles bienes y negación sobre pago de pensiones alimenticias, son algunos de los factores que impulsan a las mujeres a iniciar un camino hacia la búsqueda de ayuda. Para la mujer que vive violencia y así mismo violencia doméstica, el sentirse ante la posibilidad de un riesgo real que ponga en peligro de muerte su vida o más aun la vida de sus hijos o hijas, es un fuerte detonante para que la búsqueda de ayuda inmediata se perfile a ser una de sus primeras por no decir la última de sus opciones para salvarse y salvar a los suyos (Sagot, 2000).

El papel que juega el apoyo formal en la atención de las mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico es clave, ya que estudios realizados sobre la trayectoria que siguen las mujeres en busca de recursos para romper con las experiencias de violencia, identifican la existente falta de apoyo, revictimización y actitudes prejuiciosas por parte de las personas que deberían darles la calidez del trato al momento de solicitar la ayuda, a pesar de tratarse de instituciones especializadas en cuanto a su servicio, siguen siendo parte de la experiencia de violencia con sus actitudes ante el trato dado hacia ellas (Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijn Tocantins, & Pina-Roche, 2015).

En uno de los estudio realizados por Belknap, Denney, Fleury-Steiner y Sullivan en el 2009, se encontró que el apoyo social informal tiene un impacto mucho mayor en el bienestar emocional y la salud mental de las víctimas que el apoyo social institucional, sin embargo, el

apoyo formal puede beneficiar de una manera exponencial a las mujeres que se aproximan a solicitarlo, ya que al ser instituciones que ofrecen servicios por profesionales, pueden cubrir un abanico de áreas en las que las mujeres pueden necesitar la ayuda, como puede ser ayuda emocional, material, de servicios, legales, etc .

Es a su vez necesario establecer que si bien, hoy en día las redes formales están constituidas por profesionales más preparados en cuanto al estudio de la violencia contra la mujer y la forma de manejar este tipo de casos, y que se reconoce la importancia de las redes sociales para el afrontamiento de la violencia, al dirigir sus servicios al apoyo asistencial, legal, social, psicológico, de seguridad y en ocasiones financiero (Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijin Tocantins, & Pina-Roche, 2015), sigue siendo necesario el ubicar dichas redes de manera puntual, consolidar sus estructuras organizacionales y determinar de manera eficiente sus contribuciones al empoderamiento de las mujeres para poder dejar atrás una vida expuesta a la violencia.

Por lo tanto, al ser una problemática social grave la violencia contra la mujer en el ámbito doméstico el cual puede confundirse como privado, tiene un carácter de dominio público y debe de ser manejado por el Estado con la finalidad de poder apoyar a las instituciones que ejerce el papel de redes formales para soporte de las víctimas de este tipo de violencia, ya que estos mismos organismos públicos han estado tomando conciencia de la necesidad de dar cuenta de las problemáticas asociadas a la violencia extendiendo esto no solo hacia las mujeres que viven violencia de pareja, sino también a niñas, adolescentes y adultas agredidas (UNICEF, 2009).

Así, en el entendido de la importancia de las redes formales como mecanismos necesarios para la atención y erradicación de la violencia contra las mujeres víctimas de violencia doméstica una de las principales estrategias para seguir en el camino de la atención de este tipo de violencia es el enfocar los esfuerzos en la creación y expansión de los servicios e instituciones que manejan la asistencia a las mujeres que experimentan este tipo de violencia (Kiss, y otros,

2012), y más aún como un instrumento que permite ser un eslabón en la restauración de las víctimas al ser un factor determinante para las sinergias entre las mismas redes formales.

6.2 La importancia del Sistema de Impartición de Justicia como red de apoyo formal en el proceso de atención para mujeres víctimas de violencia doméstica

El papel del sistema para la impartición de Justicia es precisamente el impartir justicia. Sin duda, para que se pueda buscar el hacer justicia desde el ámbito de la ley, el primer paso en el sistema judicial es la denuncia, pero para que las víctimas denuncien, la Justicia debe generar credibilidad. Las Naciones Unidas señalan que para generar en la ciudadanía esa credibilidad hacia las instituciones encargadas de procuración de justicia, recae la responsabilidad en cada Estado Miembro de trabajar día a día en relación a la capacitación y preparación de los servidores públicos que en ellos desempeñan sus funciones (UNICEF, 2000).

Las mujeres maltratadas buscan la ayuda de los sistemas de justicia para encontrar protección ante el abuso y a su vez sentir seguridad ante nuevos posibles ataques, por lo que la manera en como el sistema de justicia responda hacia ellas será un determinante para que se sientan confiadas y respaldadas por la autoridad, o por el contrario, el ser objeto de minimización en relación a las lesiones, los comentarios dirigidos con tinte enjuiciador ante los hechos o preguntas sobre la provocación por parte de ellas para el desate del abuso, conllevan a la víctima a que solo soliciten ayuda en un primer acercamiento y no regrese una segunda vez (Baker, Cook, & Norria, 2003).

Es por ello que existe una real necesidad en poner atención sobre los modos y procedimientos que se llevan a cabo en los organismos encargados de hacer valer los derechos por medio de la ley, en específico de las autoridades, ya que estos procesos deben de ser basados sobre los nuevos conocimientos generados por las investigaciones sobre el tema de la violencia doméstica para que sean enfocados a velar por los derechos de las víctimas, evitar la re-victimización, pero sobre todo encaminar el apoyo para lograr una restauración de la víctima consiguiendo así una recuperación social y mejorar su calidad de vida.

Las recomendaciones realizadas por la ONU a los países miembros van dirigidas a trabajar desde la procuración de justicia bajo una perspectiva de género, con la finalidad de poder garantizar el buen manejo de los casos relacionados a la violencia doméstica en todo momento (ONU, 2016), en donde se puede resaltar que a pesar de que la insistencia por recomendar tener este tipo de visión sobre dichos casos, no ha sido pensando en una concepción sobre la Justicia Restaurativa, sin embargo la búsqueda de la igualdad en las relaciones sociales es un objetivo común entre ambas, lo que a su vez si existiera dicha fusión podría llevar mejores respuestas dentro de las redes formales de apoyo (Randall, 2013).

El impacto de los organismos gubernamentales encargados de hacer valer la justicia es un factor importante con que debe de contar toda víctima de un delito, dentro de las cuales sin duda se encuentran las mujeres víctimas de violencia doméstica, y para las cuales el saber de la existencia de dichos aparatos dirigidos a buscar hacer valer sus derechos les permiten al menos generar en ellas una posible oportunidad de saber que existe alguien que puede hacer más allá de lo que sus familiares o amigos pueden ofrecerles, aun y que la confianza actual en dichos sistemas se encuentre mermada por las condiciones específicas de cada País.

Al saber que el apoyo formal forma una base para la prevención, atención, sanación y erradicación de la violencia contra las mujeres, nuestro país México, lanza compromisos enfocados a trabajar dentro de las instituciones gubernamentales de todo el país para proporcionar a las víctimas servicios integrales abarcando atención desde lo social, educativo, salud, laboral, legal, psicológico, migración, entre otros, garantizando así a todas las mujeres el acceso a una vida libre de violencia (ONU, 2016).

El apoyo que representan las redes formales en los casos de violencia doméstica o contra la mujer se ve directamente relacionado con la ruptura de la relación de maltrato en la que suelen encontrarse dichas mujeres, por lo que el contar con recursos y medios de apoyo a nivel institucional marcan el camino para que las mujeres se decidan a dejar de lado y de manera definitiva sus relaciones abusivas, en contraste con otros resultados encontrados en donde los datos muestran que si el apoyo que las victimas reciben en los servicios y recursos de la

comunidad es inadecuado, esto contribuye a menudo a que permanezcan en las relaciones abusivas (Buesa & Calvete, 2013).

Las mujeres que suelen sufrir más estrés y consecuencias psicológicas generadas por el maltrato suelen ser aquellas que se aproximan a buscar ayuda de manera formal, destacando que dentro de los estudios realizados suelen obtenerse resultados indicando que las mujeres que no buscan un apoyo formal por parte de alguna institución o de la autoridad reportan tener una situación social pobre, niveles altos de angustia psicológica y carencia de información sobre los lugares adecuados a los que se deben acudir para encontrar el soporte y respaldo necesario para el afrontamiento de su situación (Dufort, Gumpert, & Stenbacka, 2013).

A pesar de ser las redes formales una de las vías para contribuir con la prevención, atención y erradicación de la violencia doméstica o contra la mujer, cuando la información sobre a dónde acudir no es un factor que impida el acercamiento hacia las instituciones formales de apoyo, estudios revelan que la trayectoria de búsqueda de ayuda institucional puede ser considerado por las víctimas como un terreno nada fácil de pasar, ya uno de los factores para evitar el acercamiento es la vergüenza o desconfianza, corroborado por ellas al momento de ser atendidas por los médicos al mostrar indiferencia ante la situación (Agoff, Rajsbaum, & Herrera, 2006).

Es por eso que bajo este orden de ideas las respuestas tradicionales de la policía o mejor conocida como ministerio público, frente al problema de la violencia doméstica o contra la mujer, necesitan ser reconsideradas, sobre todo cuando contribuyen a aumentar la indefensión de la víctima, ya que las mujeres manifiestan que los servidores públicos de estas instituciones suelen responder bajo un sesgo de género que contribuyen a la violencia, causando desaliento por el procedimiento al que deben enfrentarse aunado a los complicados pasos y humillaciones a las que suelen estar expuestas.

El desconocimiento por parte de los servidores públicos que se encuentran en los ministerios públicos sobre las características que fomentan y sostienen una relación de violencia, no

permite que estas instituciones formales de apoyo brinden un adecuado soporte a dichas mujeres, al considerar que si dichas mujeres toman decisiones de volver con el agresor cuando están pasando por el proceso de atención brindado por ellos, conlleva a ver a estas mujeres como personas que distraen a la institución de problemáticas reales o considerar próximos casos como una pérdida de tiempo por elegir continuar en su situación de maltrato (Cala Carrillo & García Jiménez, 2014).

Bajo el entendido de la importancia por parte de las autoridades por tener una comprensión más profunda sobre lo que involucra la dinámica de una relación violenta para proporcionar una atención de mayor calidad a las víctimas de dicha problemática, se hace referencia a la constitución de unidades especiales para su atención, operadas por personal especializado destacando que este tipo de acciones funcionan cuando se asegura una constante y adecuada capacitación de quienes las integran y a su vez se caracteriza su éxito por las sinergias que se logran hacer con otras organizaciones dedicadas al apoyo y tratamiento de las víctimas, aquellos lugares que proporcionan refugio, apoyo legal o cualquier soporte necesario.

De esta misma forma, es claro el reconocimiento sobre la importancia que tienen todos los servidores públicos que están estratégicamente prestando sus funciones en las diferentes instituciones enfocadas a dar ayuda a las mujeres maltratadas, en especial aquellos prestadores que se encuentran en instituciones encargadas de prestar servicios de salud, ya que al estar ubicados en posiciones estratégicas para la atención de lesiones y dolencias físicas de las víctimas, son pieza clave y de apoyo para la autoridad en el proceso de prevención, detección, atención y seguimiento de los problemas originados en la violencia doméstica (Herrera, Rajsbaum, Agoff, & Franco, 2006).

Para las mujeres víctimas de violencia el tomar la decisión de acercarse a las autoridades para interponer una denuncia es un paso difícil de dar, por lo que las mujeres suelen iniciar algunas otras acciones al margen del sistema judicial sin conseguir obtener resultados favorables para que la violencia pare, por lo que en diferentes estudios realizados se destaca las expectativas y necesidades que tienen las mujeres violentadas al solicitar el apoyo de la autoridad ante el

delito cometido, puntualizando que estas expectativas se encuentran influidas por sus circunstancias personales, aunado a sus necesidades y los recursos con los que cuenta (Cala Carrillo & García Jiménez, 2014).

Aun y con el reconocimiento que puede darse por parte de las autoridades del papel importante que desempeñan como red formal de soporte social para las víctimas, su buen funcionamiento ésta directamente relacionado con las dificultades que suele enfrentar al momento de poner en práctica su trabajo diario, estas dificultades que son de manera generalizada en muchos países del mundo, son reconocidas por las Naciones Unidas dentro de sus documentos destacando entre ellas (Naciones Unidas, 1993):

- El marco legal deficiente y las limitadas definiciones sobre lo que realmente constituye la violencia doméstica.
- Los puntos de vista que mantienen aún algunos fiscales y jueces sobre la manera de trata la violencia doméstica como crimen a pesar de tener claras definiciones dentro de las leyes.
- La resistencia por parte de las víctimas para cooperar al llevarse a cabo el proceso legal
- Los problemas para obtener evidencias sobre el delito
- Los problemas relacionados con el cumplimiento de las reglas en cuanto a las evidencias.
- Las respuestas del sistema: al no condenar al ofensor o darles penas ineficaces.

El apoyo que las autoridades como redes formales dan a las mujeres maltratadas por su pareja, a pesar de ser estadísticamente el menos solicitado en relación a la búsqueda del apoyo informal, suele ser —si es bien proporcionado— el que logra empoderar a la mujer de manera tal que puedan pensar en buscar una mejor calidad de vida (Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000), sin embargo, el acercamiento hacia las organizaciones encargadas de impartir justicia es limitado por parte de las mujeres víctimas de violencia a consecuencia de los miedos que son generados en ellas.

Un estudio realizado en Nueva Zelanda a personas que fueron víctimas de violencia doméstica exploró la disposición y eficacia relacionadas con el acercamiento hacia las redes formales de apoyo encargadas de satisfacer las necesidades específicas de las víctimas en donde una de los datos más relevantes es nuevamente la evidencia de la carente aproximación para la utilización de estas redes de apoyo a consecuencia de la poca información sobre su posible beneficio para la solución de la situación por la que están pasando (Ministry of Justice, 2011).

Basado en resultados proporcionados por el mismo estudio realizado en Nueva Zelanda se destacan también varias de las razones por las que las víctimas no se deciden a reportar el delito ante las autoridades en donde figuran como unas de las más importantes:

- El miedo a que el agresor se vuelva más violento
- El miedo a que la pareja sea mal vista por su familia
- La posible resolución del conflicto y considerar no necesario el reportarlo ante la autoridad
- Creer que la violencia no se volverá a presentar
- Previas experiencias negativas con las autoridades
- El no confiar con las organizaciones de procuración de justicia
- El no querer involucrar a las autoridades en su problemática

A pesar de las barreras o dificultades con que autoridades y víctimas puedan enfrentarse al momento de un proceso de atención para brindar el apoyo solicitado y necesitado, el rol de las redes formales de apoyo en específico el papel que juega la autoridad como soporte social para las mujeres víctimas de violencia impactan de manera directa en las consecuencias tanto físicas, emocionales, legales, de recuperación y restauración ante el delito.

La importancia del acercamiento que las mujeres víctimas de violencia doméstica o contra la mujer suelen tener con las instituciones formales de apoyo como es la autoridad, con frecuencia radica en la gravedad de la agresión que recibieron, es decir, se acercan a estas instituciones cuando realmente perciben la existencia de un riesgo letal, o cuando quieren proteger derechos que están directamente relacionados con sus hijas o hijos, por lo que se

dirigen a las autoridades buscando protección ante las agresiones dejando como última prioridad la intención de castigar al agresor (Sagot, 2000).

6.3 Modalidades de intervención en apoyo a las víctimas para su empoderamiento y restauración ante el delio

De la misma forma en que se ha dejado ver la importancia de que las mujeres cuentan con el soporte social de sus redes informales de apoyo en donde interviene la familia, los amigos o personas significativas para ellas, así como el soporte formal dado por las autoridades para poder llevar a cabo un proceso para la prevención, atención y erradicación de la violencia doméstica o contra la mujer, no puede dejarse de lado el papel fundamental que tienen aquellas modalidades de intervención encaminadas a dar acompañamiento integral a las víctimas.

La situación de violencia que viven las mujeres les moviliza a acceder a la red social formal o también llamada secundaria en la que intervienen todas aquellas instituciones que brindan cualquier tipo de intervención encaminada a brindar apoyo a las mujeres víctimas de violencia y que tiene la característica de sanar así como también suplir una necesidad específica que en ese momento no se encuentra cubierta. La red formal de soporte social de orden secundario —ya sea legal, psicológica, médica, social, etc.— es solicitada por las mujeres en un momento eventual y puntual con la finalidad de poder encontrar justo lo que necesitan en ese momento (Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijn Tocantins, & Pina-Roche, 2015).

En el concepto de atención que se prevé en los ordenamientos legales, prevalece un enfoque de derechos dentro de los cuales uno de ellos es que las mujeres víctimas de violencia tienen el derecho a tener acceso a cierto tipo de atención que debe de contar con determinadas características. Así mismo, estos servicios de atención deben resguardar en todo momento sus derechos por lo que la atención que se preste debe ajustarse a la Ley General de Acceso, garantizando que se brinde con respeto a la dignidad y asegurándoles contar con protección inmediata y efectiva proporcionada por las autoridades, estos tipos de modalidades pueden ser descritos como:

- recibir información veraz y suficiente para decidir sobre las opciones de atención
- contar con asesoría jurídica gratuita y efectiva
- recibir información médica
- recibir atención psicológica
- la posibilidad de acudir a un refugio, en caso de que lo necesite
- Si se trata de un caso de violencia familiar, puede dirigirse al refugio acompañada de sus hijas e hijos, además
- tiene el derecho a ser valorada y educada, libre de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales que impliquen desigualdad o inferioridad.

Dichos estatutos son fundamentados en la Ley General de Acceso a la Mujer a una vida libre de violencia en su artículo 52.

De esta manera cada una de las modalidades de intervención de las cuales las mujeres pueden tener el acceso al acercarse a ellas, manejan diversos objetivos para poder difundir el problema de la violencia contra la mujer como un problema social, educar en torno a esas características, sus consecuencias y alternativas de atención. Basando esta educación en fomentar relaciones igualitarias y democráticas en los derechos de las mujeres, fomentando relaciones respetuosas de las diferencias y promoviendo modelos no violentos para resolver los conflictos (Pérez Contreras, 1999).

De esta manera dentro de cada uno de las sinergias que se realizan entre las diferentes organizaciones que brindan servicios a las mujeres víctimas de violencia se busca el lograr establecer mecanismos para detectar, develar o pesquisar casos en el contexto institucional particular, para que la mujer que está siendo maltratada pueda acceder de manera más temprana al proceso de intervención especializada, en donde la función se relaciona con dirigir estrategias hacia estos grupos en riesgo, contando con personal capacitado sobre el tema para de esta forma contar con redes solidas que puedan ser generadoras del cambio (ONU, 2016).

Sin duda una de las principales modalidades de intervención que cuentan con una posición privilegiada en relación al lugar que ocupan para trabajar en la prevención, identificación e

intervención en casos de violencia en general, pero sobre todo en el caso de la violencia doméstica o contra la mujer, son las instituciones de salud ya que la atención ofrecida debe de contemplar que el profesional que este brindado el servicio genere un clima de confianza en el que le permita a la mujer poder tener la oportunidad de expresar información que le permita al profesional la confirmación o no de la existencia del maltrato (de Alecar-Rodrigues & Cantera, 2013).

La posición que juegan los profesionales de la salud en relación a la atención que brindan a las mujeres violentadas es decisiva para la identificación y canalización correcta de las mujeres a servicios y organismos especializados, es por eso que deben de contar con un entrenamiento profundo sobre lo que envuelve el tema de la violencia, ya que su actitud ante el maltrato y su visión correcta para ubicar a la violencia como posible factor generador de sintomatología serán el primer paso para una adecuada respuesta a la mujer que consulta.

Las instituciones de salud son sin duda a las que más acuden las mujeres víctimas de violencia doméstica, sin embargo, estudios destacan que a pesar de ser uno de las instituciones que más atienden mujeres maltratadas, así también, es el espacio en donde ellas menos expresan la situación de agresión en la que se encuentran, así como también, los prestadores de servicios de la salud no indagan sobre la posibilidad de la existencia del maltrato por parte de sus parejas. Es por eso que las víctimas suelen ver a estas instituciones como el espacio en donde pueden ser atendidas sus lesiones o enfermedades generadas a consecuencia de la violencia, dejando su visita en la mayoría de los casos para cuando ya es imposible de que ellas mismas puedan darse la atención a las lesiones en casa (Sagot, 2000).

En relación a la atención psicológica como otra de las modalidades de intervención a las cuales las mujeres víctimas deben de tener el acceso, se distinguen aquellas que se dan a nivel individual o grupal, destacando que el objetivo de ambas deben de ir encaminadas a ayudar a las mujeres a prevenir la perpetuación de la violencia en relaciones futura, fortalecer las habilidades de la mujer para hacer frente a la violencia vivida, así como dirigir el trabajo terapéutico hacia la intervención para que las secuelas generadas por la violencia

experimentada no afecte la continuación de su vida cotidiana (de Alecar-Rodrigues & Cantera, 2013).

Como primera intervención proporcionada a nivel psicológico hacia las mujeres víctimas de violencia se distingue el apoyo de la mujer en situación de crisis, en donde se debe de brindar un soporte básico y suficiente que permita a la mujer recuperar un aceptable nivel de funcionamiento que ayude a manejar el nivel de angustia y así ayudarle a recuperar el control, lo que le permitirá tomar decisiones necesarias de forma inmediata. Estas intervenciones deben de garantizar un espacio físico y privado que le permitan hablar de una manera en donde se sienta segura, respetada, comprendida y no juzgada para así facilitar el curso que se emprenderá ante lo vivido (Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, 2009).

Aunque las investigaciones con relación al desarrollo de intervenciones psicológicas adecuadas con víctimas de violencia son relativamente nuevas se ha podido encontrar que una de las intervenciones terapéuticas más eficaces con las mujeres que sufren violencia, es el trabajo de grupo, debido a que el compartir su experiencia y conocer las experiencias de las demás les ayuda a tener un cambio cognitivo, ideológico y a fortalecer su autoestima para sentirse capaces de avanzar y realizar cambios (Echeburúa & De Corral, 1998; Navarro Góngora & Pereira Miragaia, 2000).

Sin embargo, se destaca que no todas las mujeres que son o han sido víctimas de violencia doméstica o contra la mujer estén preparadas para recibir este tipo de intervención aun y que se considere como una de las intervenciones más eficaces, esto es debido a los criterios que deben de existir como condicionantes para su posible participación dentro de los mismos, donde se enlistan a) la capacidad de reflexión sobre lo sucedió, b) ser consciente de la existencia del problema, es decir, aceptar la problemática y solicitar la ayuda por su propia iniciativa y c) participación activa y capacidad para respetar las reglas del grupo (de Alecar-Rodrigues & Cantera, 2013).

Es así, como no se puede limitar el apoyo psicológico a solo este tipo de intervención, por lo que las instituciones que forman sinergia con las instancias de procuración de justicia buscan el otorgar dentro de sus programas aquellas modalidades que permitan brindar una atención en donde se pueda proporcionar el apoyo a todas las mujeres que lo soliciten según su condición y necesidades individuales, ejemplo de ello es el Centro de orientación, protección y atención a víctimas del delito —COPAVIDE—, institución que opera en el Estado de Nuevo León, México que brinda una atención integral a las víctimas de delitos, proporcionando orientación y asesoría jurídica, así como atención médica y psicológica a nivel individual.

Estudios realizados demuestran en sus datos que las mujeres víctimas de violencia doméstica que tienen la posibilidad de recurrir a centros de asistencia psicológica y orientación especializados, muestran signos claros de empoderamiento y la posibilidad de obtener ayuda institucional, ya que al momento de recibir cualquier tipo de acompañamiento dirigido a ampliar su conocimiento sobre el tema, conocer otras representaciones de lo que es ser mujer, escuchar experiencias similares a las de ellas con resultados de éxito ante la situación vivida, les ayuda a realizar cambios cognitivos para mejorar su calidad de vida (Agoff, Rajsbaum, & Herrera, 2006).

Independientemente del tipo de apoyo que se le brinde a la mujer para buscar su restauración de manera integral ante el delito vivido, el personal profesional encargado de brindar cualquier tipo de soporte social a las víctimas, debe de expresar respeto e interés por la mujer, ofreciéndole un lugar en donde pueda encontrar la oportunidad de ser escuchada, ayudándole a hacer frente a la situación por medio de técnicas de contención correctas, lo que le hará saber que puede sentirse segura de que existe un lugar en donde se le puede otorgar el apoyo en el momento en que lo necesite (de Alecar-Rodrigues & Cantera, 2013).

La atención psicológica cuando es proporcionada a las víctimas de violencia, juega un papel determinante como factor que lleva a la víctima a sentir una restauración ante lo que ha sido dañado en su persona ya que su objetivo es reconocer las circunstancias anímicas más comunes de las mujeres violentadas para que basado en este reconocimiento, realizar una

intervención acorde, sensible y con una perspectiva de género que permita comprender y atender de una manera integral las necesidades reales de las víctimas (Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, 2009).

Otra de las modalidades de intervención, es sin duda el apoyo legal que las mujeres pueden necesitar y al cual se tiene el derecho por ley, como ha sido expresado por la Ley General de Víctimas dentro de su artículo 9, en donde se expresa el derecho a recibir acompañamiento jurídico con el objetivo de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, la justicia y a la reparación integral, fundamentando desde esta perspectiva el impacto que este asesoramiento tiene para que las mujeres víctimas de violencia domestica puedan hacer valer sus derechos de manera legal.

La violencia doméstica, así como cualquier tipo de violencia, es un acto sancionado en todas las entidades federativas de nuestro país, por lo tanto, existen vías legales e instituciones de procuración de justicia que se encargan de realizar tomar acción sobre aquellos comportamientos que son enmarcados como delitos, con la finalidad de dar seguridad y protección a las mujeres que se encuentran expuestas a situaciones de violencia, y a su vez hacer valer los derechos estableciendo la responsabilidad correspondiente para los agresores que cometen el delito (Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, 2009).

Sin duda, el apoyo legal es uno de los más necesitados y solicitados por las mujeres que viven violencia, ya que desconocen aquellas consecuencias legales sobre la situación en la que se encuentran, así mismo, el temor de todo aquello que les pueda pasar en relación a sus hijos, casa, patrimonio, etc. las lleva a no denunciar la violencia vivida. La búsqueda de protección es una de las necesidades primordiales para la mujer violentada, y el desconocimiento sobre cuales son aquellas opciones con las que cuenta es un común denominador entre ellas.

Entre las medidas cautelares o de protección con las que cuentan las mujeres por derecho dentro de la legislación mexicana se pueden mencionar:

- Separación del agresor del domicilio compartido.

- Prohibición al agresor de ir a lugares determinados, tal como el domicilio o el lugar donde trabajan o estudian los agraviados.
- Prohibición al agresor de aproximación hasta cierta distancia de los y las agraviadas.
- Apercibimiento de no esconder o remover a los menores de edad procreados con la peticionaria.
- Apercibimiento de no disposición de los bienes de la agraviada o de los pertenecientes a la sociedad conyugal.
- Reincorporación al domicilio de quien ha salido por razones de seguridad personal.
- Otorgamiento de la guarda y custodia provisional de los y las hijas a la peticionaria.
- Fijación de la pensión alimenticia provisional

De esta manera, se puede apreciar, que las modalidades de intervención en los diferentes ámbitos que se ven mermados cuando la mujer sufre violencia por parte de su pareja, suelen encaminar a la víctima a tomar nuevamente la seguridad y el control de su vida. La evaluación detallada de cuáles son las necesidades de cada una de las mujeres que buscan el servicio de las autoridades, delimitaran cuales son aquellas intervenciones necesarias a las que debe de ser dirigida la víctima y no ubicar los casos de violencia como iguales uno de otro.

Diferentes estudios realizados muestran la importancia del apoyo médico, psicológico y legal como aquellos que son los que se proporcionan con mayor frecuencia a las mujeres víctimas de violencia doméstica (Baker, Cook, & Norria, 2003; Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijn Tocantins, & Pina-Roche, 2015; Coker, y otros, 2002), sin embargo no se puede dejar de lado intervenciones necesarias como los refugios que proporcionan un espacio temporal multidisciplinario y seguro para las mujeres, hijos e hijas y las instituciones que ofrecen apoyo social, económico o servicios encaminados a búsqueda de empleos (Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, 2009).

La importancia sobre la capacitación de los profesionales dedicados a brindar algún tipo de apoyo a las mujeres que experimentan el maltrato, es un tema crucial para brindar respuestas adecuadas encaminadas a tratar con las características propias de los casos en los que se vive violencia, siendo sin duda una línea en la cual se debe de trabajar ya la mayoría de los recursos

profesionales eventualmente involucrados en el tratamiento de algún aspecto del problema no suelen contar con elementos conceptuales y metodológicos que les permitan abordar con especificidad los casos de violencia doméstica.

La decisión que toma la mujer de acercarse a solicitar las diferentes modalidades de intervención ofrecida por parte de la principal red formal de soporte social como es la autoridad en relación al sector salud con foco en la lesión física que acarreó daño a la salud, el sector jurídico ofreciendo apoyo legal en la protección de los hijos y seguridad financiera, la salud emocional al proporcionarse el apoyo psicológico sigue siendo tema de interés ya que el apoyo ofrecido en la actualidad sigue siendo un trabajo poco articulado entre sí, lo que provoca una peregrinación de la mujer al buscar la ayuda, en donde el ideal debería ser la existencia de un acompañamiento integral en donde las instituciones actuaran intersectorialmente (Becker Vieira, de Oliveira Souza, Romijin Tocantins, & Pina-Roche, 2015).

En definitivo, el contar con acciones articuladas entre las diferentes modalidades de intervención ofrecidas por las diferentes instituciones que conforman las redes formales de soporte social logrando realizar un trabajo en donde se complementen los recursos y servicios que se dan para las mujeres maltratadas enriquecerá el trabajo restaurativo que las mujeres puedan llegar a realizar durante el proceso que viven, ya que se debe destacar que una sola modalidad de intervención no puede hacer frente por sí ante a complejidad del fenómeno como lo es la violencia.

CAPITULO VII. EL FENÓMENO DESDE LA PERSPECTIVA CUALITATIVA

Para la comprensión de un fenómeno considerado problemática social no se puede dejar de lado la utilización de un método cualitativo para su explicación y a su vez buscar una métrica que permita tener datos duros los cuales puedan ser contrarrestados con la finalidad de dar una base sólida y probada sobre las características generales del suceso. Es por eso que la presente investigación se implementa desde un abordaje de carácter mixto, es decir, basada tanto en metodología cualitativa como cuantitativa buscando con ello consolidar de una manera probada los resultados obtenidos del estudio.

En el presente apartado se describe el abordaje realizado para el paradigma cualitativo dentro de la investigación, este método de investigación es usado principalmente en las ciencias sociales, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad como la experimentan los sujetos involucrados directamente con el fenómeno de estudio, es un proceso basado en diferentes tradiciones metodológicas orientado a la comprensión y cuya finalidad es explorar un problema social o humano (Creswell, 1998).

7.1 El método

Una de las características principales de los estudios cualitativos, es que el investigador se enfoca en ver el “cómo” o el “qué” a diferencia de los estudios cuantitativos donde el propósito es preguntar el “porqué” y comparar para poder obtener una respuesta fundamentada de datos duros. Por este mismo motivo, al trabajar bajo un método cualitativo los temas o preguntas investigadas necesitan ser exploradas a profundidad debido a que las variables no son fáciles de identificar por lo que el investigador se aleja de la función de “experto” y asuma el papel de aprendiz activo generando así la búsqueda objetiva de la información necesaria para lograr la validez de la investigación.

Al hablar de investigación cualitativa el abordaje se puede realizar desde varias trincheras y una de ellas es bajo aquel movimiento originado por Edmund Husserl a principios del siglo XX conocida como fenomenología trascendental de donde se toman sus principios y métodos

para dar origen a la fenomenología psicológica basado en estudios científicos de la apariencia de las cosas, del fenómeno tal como lo percibimos y como le damos la interpretación ante nuestra conciencia. El objetivo principal de la fenomenología es alcanzar la comprensión de la esencia de la experiencia a través de explicar cada uno de los componentes y posibles significados mediante el discernimiento de la conciencia y por medio de este análisis, poder tener la totalidad de las perspectivas en una visión unificada de la esencia del fenómeno o la experiencias (Creswell, 1998).

La fenomenología se centra en el aspecto de cómo se dan las cosas, y busca encontrar el significado objetivo de la experiencia a pesar de estar filtrado por la percepción subjetiva de los participantes involucrados en el estudio (Moustakas, 1994). Desde la perspectiva fenomenológica no puede sostenerse la idea de pensar en un mundo de los objetos y los sujetos como separados de la experiencia que tenemos hacia ellos (Maykut & Morehouse, 1994). Es por ello, que con el fin de comprender la realidad de la experiencia vivida de una persona, es necesario acercarse a esta realidad dejando de lado los constructos asumidos como reales (Moustakas, 1994).

Bajo este orden de ideas esto no es desinterés con la teoría por parte del investigador, sino más bien una manera de dejar de lado los conceptos que pudieran ser vistos como restrictivos para los fines de la investigación. De esta manera es importante tomar en cuenta que el método fenomenológico no tiene como objetivo ofrecer una hipótesis que se pondrá a prueba (Creswell, 1998; Lincoln & Guba, 1985), sino que proviene de muchas áreas de las ciencias sociales, disciplinas como lo existencial, la hermenéutica empírica, lo psicológico y lo trascendental o clásico de las tendencias dentro de la fenomenológica. La perspectiva fenomenológica en la que se basa el análisis del presente estudio es bajo la perspectiva psicológica.

Una de las principales características del enfoque fenomenológico es no asumir que la realidad psicológica es entendible per se, permitiéndole así al investigador descubrir una característica esencial de la conciencia: la intencionalidad. Esta intencionalidad marca la diferencia entre

consciencia o experiencia que se tiene hacia las cosas, y permite a los objetos aparecer como fenómenos, lo que significa que los mismos objetos y el mundo son componentes inseparables del significado, el cual no es algo que se adhiere a la percepción como una reflexión, sino que la percepción puede ser siempre vista como algo intencional, y por lo tanto un componente de la experiencia misma logrando llegar al significado mediante la reflexión. De esta manera las experiencias son espontaneas y directas hacia los objetos o situaciones, pero no son directas para el significado el cual para entender el significado de una experiencia es necesario reflexionar sobre ella (Boss, Dahl, & Kaplan, 1996; Moustakas, 1994).

Para realizar un análisis desde un enfoque psicológico fenomenológico se interrelacionan 3 pasos importantes: la descripción de los hechos, la reducción de los mismos y el localizar de una manera adecuada la esencia de los hechos. Es por esto que la descripción de la experiencia y como es que viven la experiencia los participantes en los hechos, son parte fundamental para la realización del análisis de la psicología fenomenológica. Así dentro del primer paso que es la descripción, el fenómeno en estudio debe de ser descrito de una manera precisa, tal como se dio sin poner o quitar nada de lo que exactamente se haya dado.

Como segundo paso, la descripción se lleva a cabo bajo un enfoque reduccionista fenomenológico, lo cual significa que el investigador se aparta de toda teoría previa o conocimiento previo que se tenga acerca del fenómeno o experiencia compartida por los participantes. Por último, en el tercer paso el investigador da comienzo a un proceso libre de variaciones imaginativas: los aspectos del fenómeno concreto están sujetos a variaciones hasta que sus características esenciales se comienzan a mostrar y estas características se convierten en la estructura del fenómeno. Las descripciones bajo la ingenuidad puesta por el investigador sobre el significado y la experiencia vivida por los participantes es la descripción es la que será sometida a la reducción en busca de su esencia (Creswell, 1998; Denzin & Lincoln, 2000; Moustakas, 1994).

7.2 El alcance

El presente estudio se fundamenta bajo los principios de interpretación fenomenológicos con alcance descriptivo, ya que el interés se basa en obtener el aspecto de cómo se dan las cosas, y se busca encontrar el significado objetivo de la experiencia a pesar de estar filtrado por la percepción subjetiva de los participantes involucrados en el estudio.

Con el objetivo de determinar la importancia de brindar procesos de atención de calidad basados en la filosofía de la Justicia Restaurativa haciendo hincapié sobre los factores propuestos dentro de la presente investigación, se basa esta parte del estudio, debido a que no existir un punto de referencia que pueda describir la percepción de las víctimas de violencia doméstica sobre su experiencia vivida durante el proceso de atención al igual que la percepción de los funcionarios encargados de impartir justicia tomando en cuenta dichos factores.

7.3 Validez y confiabilidad

A pesar de las diversas opiniones encontradas por los expertos en el tema sobre la validez y confiabilidad de la aplicación de los métodos cualitativos dentro de una investigación, no se puede perder de vista que es importante que la investigación cualitativa y el análisis de los datos se lleven a cabo de una manera exhaustiva y transparente (Creswell, 1998; Lincoln & Guba, 1985; Miles & Huberman, 1994), así se logra establecer la integridad en la investigación considerando que los datos deben de estar auditados bajo la revisión de que las interpretaciones son: validas, transferibles, confiables y confirmables (Lincoln & Guba, 1985).

Para lograr mejorar la validez dentro de los estudios cualitativos se utilizan técnicas como la triangulación en la recolección de los datos, la adecuación referencial, la revisión del análisis por parte de la contraparte y el análisis de los casos negativos (Lincoln & Guba, 1985), por lo que para consolidar la validez del presente estudio se utilizó la técnica de revisión del contenido y triangulación del análisis por parte de las participantes, por lo que después de haber realizado el grupo enfocado, se les invito a las participantes como grupo a una sesión

para la verificación de los datos, en donde se les pidió que revisaran el contenido del análisis con la finalidad de conocer si su perspectiva de lo vivido había sido adecuadamente representado y si las conclusiones a las que se llegó con el análisis tenían validez para ellas.

Al hablar de transferibilidad se hace referencia al grado en que los resultados de una investigación pueden ser aplicados a otros contextos o con otras personas. Por lo que todo análisis debe de incluir una descripción general que le permita al lector adentrarse al contexto del estudio y proveer de suficientes detalles para entender el contexto del análisis realizado (Denzin & Lincoln, 2000; Lincoln & Guba, 1985). Para poder cumplir con esta necesidad dentro del estudio en el análisis realizado incluyó un amplio rango de información dada de manera directa por las participantes, información tomada de las transcripciones que fueron realizadas del grupo enfocado.

Cuando autores como Lincoln y Guba (1985) hacen referencia a la seriedad y confirmabilidad de la investigación mencionan que estas deben de estar determinadas por una auditoria llevada de manera apropiada. Así que para cubrir este requisito dentro de la investigación presentada se contó con la participación de dos auditores dentro del proceso, uno de los auditores fue una compañera del doctorado y un experto en manejos de grupos de mujeres víctimas de violencia doméstica de la Unidad Especializada para la Prevención de la Violencia Familiar y de Género —UNIPREVI—, en donde la función de ambos auditores fue determinar que el proceso que se llevó a cabo durante la investigación es aplicable y si fue operado de forma coherente.

Por último en relación a la validez y confiabilidad del estudio la confirmabilidad hace referencia al grado en que los resultados son el producto real del foco de investigación y no las creencias del investigador. Para cuidar la confirmabilidad dentro de este estudio se realizó la grabación del grupo enfocado y se conservan las transcripciones literales del contenido de los mismos, que están disponibles para su revisión bajo las reglas de confidencialidad necesarias, así mismo las transcripciones literales se utilizaron para la alimentación del sistema Maxqda 12.0, el cual

fue utilizado como herramienta para realizar el análisis de los datos y la obtención de las gráficas de los mismos.

7.4 El muestreo

Una de las tareas más importantes en todo proceso de investigación es determinar de manera clara los criterios para la elección de los sujetos participantes para la elaboración del estudio. Así es como el muestreo es una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar qué parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

En lo relacionado con la parte cualitativa del presente estudio, la población está conformada por mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja sentimental entendiéndose pareja — ex/esposo, ex/concubino, ex/novio— que hayan solicitado la atención en relación al delito vivido de la Institución de Justicia en este caso la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León en el municipio de Guadalupe, Nuevo León y que su proceso esté concluido o en seguimiento final.

Así es como las participantes del grupo se conformó por una muestra por criterio o intencional no probabilística ya que las participantes deberían reunir los criterios de selección antes mencionados para poder formar parte del grupo enfocado dentro de la aplicación final del instrumento.

Con la finalidad de enriquecer el estudio y a su vez contrarrestar desde el punto de vista de los encargados de la impartición de justicia hacia las mujeres víctimas, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a profundidad a la siguiente muestra por criterio en donde las características fueron: ser servidores públicos encargados de la impartición de Justicia especializados en brindar atención a las mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja.

7.5 Características de la aplicación del instrumento

7.5.1. Primera prueba piloto

Se realizaron dos entrevistas semi-estructuradas a profundidad como primera prueba piloto, una de ellas realizada a una mujer víctima de violencia doméstica por parte de su pareja y un experto en la materia de impartición de justicia. Dichas entrevistas se realizaron con el objetivo de conocer de manera directa la percepción de las participantes y por medio de su análisis y resultados generar el guion definitivo para la elaboración del grupo enfocado con mujeres víctimas de violencia para conocer su experiencia al pasar por el proceso de atención dentro de la institución de impartición de justicia en Monterrey que se implementó en la segunda fase de la investigación y enriquecer los resultados con las entrevistas a expertos dentro de la materia tanto en España y México para lograr hacer una comparativa de dichos aspectos en estos dos países.

7.5.2. La recolección de los datos

La técnica utilizada para obtener la información fue a través de una entrevista semi-estructurada a profundidad constituida en una primera parte para la presentación del estudio y de la investigadora, y en una segunda parte, las preguntas a realizar.

7.5.3. Diseño de entrevista

El estudio piloto se llevó a cabo en diferentes etapas, comenzando por el diseño del guion a seguir dentro de la entrevista realizado a través de la descomposición de las variables, con la finalidad de poder tener en claro cuál era la información relevante que se deseaba conocer de parte de los entrevistados, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 3. Descomposición de Variables.

Variable	Puntos importantes por conocer
1. Redes primarias de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Quién alienta a la víctima a poner su denuncia? -La importancia de la familia de origen, como primera red de apoyo - La importancia de las amistades para el soporte ante el afrontamiento del delito - Información de instituciones a dónde acudir como primera instancia.
2. Tipos de violencia	<ul style="list-style-type: none"> - La relación existente entre el agresor y la víctima. - Tipos de violencia más frecuentes perpetrados por el agresor a los que son susceptibles las víctimas - Duración del ejercicio de la violencia.
3. Soporte institucional	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Con qué recursos estructurales se cuenta para hacer frente a la problemática? - ¿Cuál es el proceso con el que se cuenta actualmente para abordar dicha problemática? - Sinergias institucionales para brindar la atención necesaria a las víctimas.
4. Modalidades de intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de asesoramiento brindado a las víctimas. - Tipos de tratamiento brindados. - Seguimiento sobre situación de la víctima.

Fuente: Elaboración propia basado en análisis de entrevista a expertos

Al contar con la descomposición de las variables se continuó con la preparación de las preguntas que formaría parte de la entrevista piloto tomando en cuenta que la esencia de la pregunta fuera la misma, pero realizando la debida modificación para la realización de la pregunta considerando las características de cada uno de los entrevistados mencionados con anterioridad, surgiendo así los guiones de preguntas para el experto denominado servidor público las cuales pueden ser consultadas en el Anexo 1 y resultando la formulación de las preguntas para el experto denominado mujer víctima de violencia las cuales pueden ser consultadas en el Anexo 2.

7.5.4. Primer pilotaje y análisis de los datos

Al contar con el diseño completo de la entrevista, se prosiguió a contactar a cada uno de los expertos, fijando fecha, lugar y hora para la realización de la misma, es importante destacar que el acceso a cada uno de los expertos tuvo dificultades muy particulares, como ejemplo por parte de la participante denominada mujer víctima de violencia la dificultad encontrada fue el temor a ser expuestas por el tabú que sigue existiendo alrededor del tema, sin embargo, estas dificultades fueron bien sorteadas, al brindar por parte de la entrevistadora, la explicación del interés del estudio, información que se brinda en la presentación del mismo, y la aclaración hacia la participante de que toda la información será manejada de manera confidencial en que su identidad queda protegida bajo el principio del anonimato.

Por parte del experto número dos denominado servidor público la dificultad observada fue la duda por parte de la autoridad en proporcionar la entrevista manifestando el temor a ser criticado por la forma de realizar su trabajo y ser esto expuesto ante sus directivos, haciendo hincapié por parte del entrevistador que los datos eran totalmente confidenciales y de uso académico para brindar la tranquilidad y lograr la participación del experto.

Una vez concluida las entrevistas se realizó la transcripción literal del contenido de cada una de ellas, para dar paso al análisis de datos a través del proceso de categorización, obteniendo como resultado la siguiente tabla:

Tabla 4. De la categoría al tema

CATEGORIA	TEMA
CATEGORIA I. Personas significativas de apoyo primario	<p>Tema I: Aliento de los padres para acudir a denunciar.</p> <p>Tema II: Los hijos como aliento para acudir a denunciar.</p> <p>Tema III: Las amistades como soporte para el afrontamiento del delito.</p> <p>Tema IV: Instituciones como fuente de apoyo hacia la denuncia</p>
CATEGORIA II. Tipología de la violencia	<p>Tema I: Relación entre el agresor y la víctima.</p> <p><u>Sub tema 1:</u> Pareja sentimental.</p> <p><u>Sub tema 2:</u> Familiar directo como padres o hijos</p> <p>Tema II: Tipo de violencia vivido.</p> <p>Tema III. Temporalidad</p>
CATEGORIA III. El acompañamiento por parte de la institución.	<p>Tema I: Proceso de atención ante el delito.</p> <p><u>Sub tema 1:</u> Sentimiento de seguridad por parte de la institución que brinda la atención.</p> <p><u>Sub tema 2:</u> Los servidores públicos como soporte para la continuación del proceso</p> <p>Tema II. Percepción positiva ante el trato recibió por los servidores públicos.</p> <p>Tema III: Sinergia entre instituciones.</p>
CATEGORIA IV. El soporte institucional externo	<p>Tema I: Modalidades de intervención</p> <p><u>Sub tema 1:</u> Apoyo psicológico.</p> <p><u>Sub tema 2:</u> Apoyo legal</p> <p><u>Sub tema 3:</u> Apoyo médico</p> <p>Tema II. Sentimiento de restauración interna</p> <p>Tema III: Seguimiento o monitoreo por parte de las instituciones</p>

Fuente: Elaboración propia basado en análisis de entrevista a expertos

Posteriormente a esta categorización se realizó la codificación apoyada por los resultados obtenidos dentro de las entrevistas realizadas, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 5. Del tema a la codificación

TEMA	CODIFICACION
<p>Tema I: Aliento de los padres para acudir a denunciar.</p> <p>Tema II: Los hijos como aliento para acudir a denunciar.</p> <p>Tema III: Las amistades como soporte para el afrontamiento del delito.</p> <p>Tema IV: Instituciones como fuente de apoyo hacia la denuncia</p>	<p>“Los padres son los que alientan”</p> <p>“Mis hijos son los que me motivaron”</p> <p>“También mis hermanos y primos”</p> <p>“La abogada y la psicóloga me informaron para que no tuviera miedo de continuar con la denuncia”</p>
<p>Tema I: Relación entre el agresor y la víctima.</p> <p><u>Sub tema 1:</u> Pareja sentimental.</p> <p><u>Sub tema 2:</u> Familiar directo como padres o hijos</p> <p>Tema II: Tipo de violencia vivido.</p> <p>Tema III. Temporalidad</p>	<p>“Era su esposa”</p> <p>“El mayor porcentaje son esposos o concubinos”</p> <p>“Los golpes, las amenazas, el someterme, los insultos, y al final con arma blanca”</p> <p>“ La más frecuente es la física, después la psicológica, posteriormente la económica o patrimonial y al final casi muy poco la sexual”</p> <p>“No era la primera vez, fueron 11 años de pasar por lo mismo”</p>

<p>Tema I: Proceso de atención ante el delito.</p> <p><u>Sub tema 1:</u> Sentimiento de seguridad por parte de la institución que brinda la atención.</p> <p><u>Sub tema 2:</u> Los servidores públicos como soporte para la continuación del proceso</p> <p>Tema II. Percepción positiva ante el trato recibió por los servidores públicos.</p> <p>Tema III: Sinergia entre instituciones.</p>	<p>"Le hable a la patrulla, y en ese mismo instante lo detuvieron"</p> <p>"Mi abogada se puso desde un principio a defender mi caso"</p> <p>"La psicóloga al darme la motivación.... Para no tener miedo"</p> <p>"Ellos me decían que yo no me detuviera...."</p> <p>"El trato fue muy bueno, excelente" "Hacen muy bien su trabajo"</p> <p>"Me mandaron a COPAVIDE para atención psicológica y apoyo legal y lo que viene siendo trabajo social" "Con los peritos en el área médica para una revisión general"</p>
<p>Tema I: Modalidades de intervención</p> <p><u>Sub tema 1:</u> Apoyo psicológico.</p> <p><u>Sub tema 2:</u> Apoyo legal</p>	<p>"Las terapias es lo que más me ha ayudado"</p> <p>"Se remite de inmediato al psicólogo para que lo evalúe"</p> <p>"En COPAVIDE me dieron información sobre los trámites para las audiencias"</p> <p>"Se está en contacto con defensoría de oficio para que le den el apoyo legal"</p> <p>"Me mandaron con el perito... para que me hiciera un chequeo médico de las heridas"</p>

<p><u>Sub tema 3:</u> Apoyo médico</p> <p>Tema II. Sentimiento de restauración interna</p> <p>Tema III: Seguimiento o monitoreo por parte de las instituciones</p>	<p>"Mi abogada se puso desde el principio a defender mi caso a decirme muchas cosas que yo no lo veía de esa manera por miedo..."</p> <p>"La psicóloga a darme motivación de muchas cosas que yo no había hecho bien, a valorarme como mujer y sobre todo a no tener miedo"</p> <p>"Me ha restaurado a estar más tranquila, a tener un vida digna, a ya no estar sometida a tantos golpes"</p> <p>"el que lo hayan alejado de mí, es lo que me permitió salir"</p> <p>"Me llaman por teléfono..."</p> <p>"Llamamos por teléfono, si no acuden, vamos al domicilio"</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia basado en análisis de entrevista a expertos

En relación a la validez dentro de una metodología cualitativa hace referencia a que se debe de contar tanto con validez interna y externa, en relación al presente estudio piloto la validez interna está fundamentada bajo la propuesta tentativa del contenido del marco teórico con la finalidad de sustentar la relación existente con las variables y la validez externa se fundamenta al ser el estudio basado en lo que actualmente es considerada una de las problemática sociales más graves a nivel mundial.

En lo referente a la confiabilidad el presente estudio piloto se sustenta bajo la congruencia existente dentro del mismo, al estar directamente encaminadas hacia el mismo objetivo la pregunta de investigación, la hipótesis y los resultados obtenidos dentro del estudio.

7.5.5. Primeras impresiones ante el pilotaje cualitativo

El objetivo es presentar el análisis de las primeras impresiones obtenidas del estudio piloto, los cuales surgen a partir de la información de las entrevistas realizadas, de las categorías y codificación mencionada en el apartado anterior.

Los resultados preliminares obtenidos dentro del presente estudio llevan a la confirmación de que tanto las víctimas que solicitan la atención del ministerio público como los servidores públicos que brindan la atención a las víctimas consideran de suma importancia tomar en cuenta todos los elementos que se sumergen al momento de tratar con este tipo de problemática, lo cual se relaciona de manera directa con el interés y la problemática propuesta para la realización del presente estudio.

Tomando en cuenta cada una de las variables que se han considerado dentro del presente estudio podemos referir que para las partes involucradas dentro del proceso de atención si consideran como uno de los elementos importantes para dar el paso a la restauración la presencia de al menos una figura significativa primaria, ya que el contar con esta red de apoyo primera les proporciona el sentirse acompañados y motivados a recuperar el control con la seguridad de que hay alguien cercano que pueda darles el soporte necesario, lo cual se sustenta desde la filosofía de la Justicia Restaurativa que uno de sus principales objetivos es regresarle a la víctima del delito la oportunidad de formar parte activa de su camino a la restauración brindándole la oportunidad de ser escuchada y sobre todo de estar enterada de cada una de las fases que se están siguiendo durante su proceso. Así mismo, los hijos, padres, hermanos, primos son aquellas figuras primarias que dan el soporte a las víctimas para animar a acudir ante el ministerio público y poner su denuncia, y también se consideran fuente de apoyo al abogado que brinda la primera atención y el asesor victimológico o psicólogo como ellas les llaman, que le proporciona la contención al momento de la denuncia.

En relación al tipología de la violencia las participantes del estudio piloto concuerdan en que las agresiones físicas son la principal causa por las que se acercan a denunciar ante la autoridad, siguiéndole la violencia psicológica, la patrimonial o económica y muy rara vez las

agresiones sexuales, aquí es importante destacar que dentro del análisis de los datos se puede observar que las formas en que los agresores violentan a la mujer no es exclusivo de un solo tipo de violencia, sino que van entrelazados uno con el otro, sin embargo, si se encuentra una tendencia mayor hacia las agresiones físicas como tal, la importancia en relación a ser considerada una variable dentro de los procesos de restauración es debido a que está ligada con la reparación del daño, y a su vez con las decisiones de medidas cautelares otorgadas por el ministerio público, tema de importancia para la víctima, al ser mencionado dentro de la entrevista como una manera de sentir seguridad y tranquilidad de que no se volverá a presentar la agresión.

Para la víctimas el llegar a la Procuraduría y recibir un trato adecuado y sobre todo se les brinde seguridad, es vital para decidir continuar dentro del proceso de atención, la claridad sobre los pasos a seguir y el sentir por parte de las víctimas que están siendo escuchadas y no son una denuncia más lo consideran como un factor determinante para continuar con los trámites posteriores, al igual que saber que no solo serán escuchadas sino que se les proporciona diferentes tipos de apoyo como psicológico, legal y medico dentro del proceso, les ayuda a tener una percepción positiva acerca del proceso a seguir, lo que está ligado con el objetivo de la restauración, al incluir a la comunidad como una red de apoyo para hacer frente al delito por parte de la víctima.

La importancia que dan las víctimas a los apoyos otorgados por las instituciones que hacen sinergia con la autoridad lo consideran como la parte fundamental para el camino a la restauración exitosa, ya que los apoyos van dirigidos directamente a proporcionar un sentimiento de sanación dentro de las diferentes áreas dañadas, dejando ver como las modalidades de intervención al ser tomadas por las víctimas ya sean psicológicas, legales, médicas o de monitoreo son directamente de gran impacto para ellas al estar adecuadas a las necesidades propias de cada caso, y sobre todo encaminadas a la restauración como objetivo principal.

Por lo tanto dentro del análisis del estudio piloto se concluye que hasta el momento las variables propuestas son directamente relacionadas a buscar dar respuesta a la problemática del presente proyecto.

7.5.6. Segunda prueba piloto

En base al análisis de datos realizado sobre la entrevista semi-estructurada del primer pilotaje, surgen las preguntas guías para la realización del grupo enfocado, en donde cada una de las preguntas de manera entrelazada son dirigidas a evaluar las variables propuestas dentro de la investigación.

La formulación de las preguntas están realizada de manera tal que las participantes puedan expresar de manera abierta sus consideraciones pertinentes sobre el tema de interés para la investigación buscando con ello obtener la experiencia vivida por las participantes de manera natural y objetiva dentro del grupo enfocado.

Dentro del primer pilotaje se realizaron las anotaciones pertinentes en relación a las dudas que les surgieron a los expertos dentro de la primera aplicación con la finalidad de ser documentas y poder realizar los cambios pertinentes al guion para el grupo enfocado.

Se realizó la adaptación de las preguntas de la entrevista en cuanto a redacción con la finalidad de que fueran preguntas más sencillas de comprender y sobre todo que dieran paso a una explicación amplia por parte de las participantes del grupo enfocado, buscando con ello que las preguntas estuvieran realizadas de manera general y abiertas para todas las participantes, una de las características a destacar del cambio realizado a la guía final es la forma de apertura hacia el tema, en donde se abre la sesión con una pregunta central que determina la relación de las participantes con el tema de violencia doméstica.

Con la finalidad de lograr lo antes mencionado, la adaptación de las preguntas fueron sometidas a una evaluación por tres expertos en el tema para el aseguramiento sobre la comprensión de las mismas de ahí obteniendo como resultado el guion definitivo el cual puede ser consultado en el Anexo 3.

7.6 Descripción de la aplicación del grupo enfocado

Dentro de la segunda fase se realizó la aplicación del guion final en la sesión del grupo enfocado con las participantes que cumplieran con las características de la población y universo correspondiente para la realización del presente estudio, así como la realización de cinco entrevistas semi-estructuradas a expertos en impartición de Justicia dos expertos de México y tres a expertos en España para contrarrestar la información brindada desde la perspectiva del que imparte Justicia.

Para tales fines la Unidad Especializada para la Prevención de la Violencia Familiar y de Género del Municipio de Guadalupe—UNIPREVI — (anexo 8) ha brindado su apoyo para el desarrollo del grupo focal que se llevó a cabo el día 12-doce de Julio del 2016- dos mil dieciséis a las 12:00 p.m. dentro de las instalaciones del Centro Municipal de Justicia de Proximidad del Municipio de Guadalupe, Nuevo León, ubicada en Avenida Pablo Livas sin número casi esquina con Avenida Zertuche en el municipio de Guadalupe, Nuevo León, la sesión se llevó a cabo en el salón polivalente de dicha institución el cual fue adaptado de manera adecuada para la visualización de todas las participantes entre sí.

El grupo se conformó con 7 mujeres víctimas de violencia de pareja, a las cuales se les realizó en primera instancia la invitación de manera individual para participar en el presente estudio, proporcionando información general sobre los detalles y usos de la presente investigación, las mujeres que aceptaron formar parte del grupo enfocado fueron citadas para llevar a cabo la sesión, en la cual como primera parte introductoria se les dio nuevamente en conjunto las normas y objetivos con los que se llevaría a cabo la sesión y así mismo se les pidió plasmar de manera voluntaria su firma en un consentimiento informado —ver anexo 4— con la finalidad de dejar de manera escrita constancia de su participación, explicando claramente la confidencialidad de sus datos y que dieran su autorización para grabar el audio de la sesión, así como publicar su contenido en la presente tesis.

Con la finalidad de mantener el anonimato de las participantes, se ha utilizado la denominación de “participante” y el número correspondiente para cada una de ellas para así evitar el que

puedan ser identificadas, es importante destacar que al ser una participación voluntaria, sobre todo por la sensibilidad respecto al tema, se les comento que ellas eran libres para abandonar su participación en el grupo enfocado en el momento en que ellas así lo decidieran sin tener ninguna represalia al respecto.

Por cuestiones de logística y para cuidar el sesgo dentro de la investigación se capacito a un facilitador para el manejo del grupo enfocado por parte del investigador, destacando mi presencia durante todo el manejo del grupo con la finalidad de proporcionar asistencia y tomar notas importantes durante el transcurso de la sesión.

La duración del grupo enfocado fue de una hora con veinticinco minutos, de los cuales se realizó una transcripción literal del contenido grabado en el audio, bajo la guía de preguntas como instrumento final para la presente parte de la investigación, anexando aquí el instrumento definitivo con la codificación de respuestas esperadas.

Tabla 6. Instrumento definitivo: Guion de preguntas guía para grupo enfocado de Mujeres Víctimas de Violencia

Guion

Experiencia global de las participantes de grupo enfocado sobre proceso de atención restaurativo en casos de violencia contra la mujer:

Pregunta Central

¿De manera general pueden compartirnos como consideran que están relacionadas con el tema de violencia de género o contra la mujer?

Preguntas guía

Codificación

1	¿Quiénes fueron las primeras personas que tuvieron un papel importante para motivarlas a acudir a poner una denuncia ante el ministerio público?	Mama, papa, hermanos, vecinos, amigos, cualquier tipo de familiar directo
2	¿De qué forma?	Acompañando al CODE Diciéndoles que estarían con ellas que no están solas Apoyo económico
3	¿Cuáles fueron los motivos por los que usted acudió a poner una denuncia?	El maltrato ya era insoportable Por bienestar de los hijos Porque me lastimo físicamente Porque tenía miedo de que me fuera a matar
4	De la violencia experimentada ¿Qué tipo de acciones considera que el agresor utiliza o utilizaba con mayor frecuencia?... y que más...	Insultos Golpes como cachetadas, patadas, puñetazos, aventones, etc. No me daba o da dinero Amenazas
5	¿Qué tipo de relación existe o existía entre el agresor y ustedes?	(ex) Novio (ex) Esposo Expareja
6	¿Cuáles son los pasos que usted tuvo que seguir dentro del ministerio público para que se le brindara el apoyo necesario ante el delito vivido?	Acudir al code Atención de la asistente Toma de denuncia por el AMPO Entrevista con el Fiscal Canalización a instituciones Juicio
7	Si tuviera que nombrar a las personas que usted considera que fueron importantes para usted dentro del proceso de atención antes mencionado ¿Quiénes formarían parte de esa lista?	Padre, madre, hermanos (as), vecinos, trabajadora social, psicólogas, AMPO, AMPI, Médico.
8	De las personas mencionadas ¿Cómo fue su experiencia al ser atendida por cada una de ellas?	Brindaron apoyo No les intereso mi caso Me sentí ignorada Nada más me vio por encima No me preguntaron cómo me sentía

9	¿De qué manera considera usted que el trato recibido tuvo que ver con el hecho de que usted continuará o no con el proceso de denuncia?	Por el maltrato recibido por la institución no continúe. Demasiados tramites antes de obtener una respuesta. Su trato amable fue el que me animo a seguir
10	¿Cuál es el tipo de apoyo que le brindaron otras instituciones con las que hace sinergia la procuraduría?	Apoyo psicológico. Médico Legal Albergue Orden de restricción
11		
12	De haber recibido apoyo se profundiza sobre los tipos de apoyo brindados	
13	¿Existe algún tipo de seguimiento para su caso? ¿Cómo es este seguimiento?	Me llaman por teléfono para saber cómo estoy Me llegan citas a mi casa para que acuda a ver cómo va mi caso Me hacen visitas a mi domicilio No hay seguimiento
14	¿Cómo considera que el proceso de atención recibido por parte de la institución que imparte justicia le ayudo de manera personal en algún aspecto que pudo ser dañado ante el delito del que fue usted víctima?	Gracias a que me dieron apoyo pude dejar a mi pareja violenta Me sentí protegida para seguir adelante Con las terapias supe que eso no era correcto No me ayudo en nada por eso deje el proceso.
15	De toda la experiencia vivida dentro del proceso de atención ¿Qué elementos o apoyos fueron los que usted considera le ayudaron a restaurar y reparar el daño?	El apoyo psicológico El legal El medio Copavide
16	¿Qué considera que es importante y le hubiera gustado recibir dentro del proceso de atención vivido?	

7.7 Resultados

Dentro de este apartado se muestra la experiencia vivida por parte de las participantes del grupo enfocado para la presente investigación que se interesa en el proceso de atención restaurativo en mujeres víctimas de violencia contra la mujer.

Los resultados aquí mostrados fueron obtenidos de la transcripción del grupo enfocado, el cual produjo 15 paginas las cuales contienen las preguntas y contestaciones de las mujeres, así como las reflexiones realizadas al leer la transcripción, escuchar la grabación por varias ocasiones y complementarlo con los datos arrojados por el sistema de análisis de datos cualitativos Maxqda versión 12.0.

Al analizar los datos arrojados por la tabla de preguntas guías y codificación de las respuestas esperadas, surge un cierto número de categorías de las cuales se desprenden temas y subtemas correspondientes. Para dar el sustento que la investigación requiere, cada uno de los temas fue apoyado por citas directas de las participantes con el fin de ejemplificar la forma en que cada una de ellas expresa su experiencia. Es importante destacar que cada una de las categorías se relacionan entre sí, ya que dentro del grupo enfocado las mujeres proporcionan respuestas que se relacionan de una pregunta a otra, lo que nos lleva a trabajar de una manera alterna dentro del análisis y no de una manera lineal, ya que las participantes se mueven de un tema a otro de manera constante.

Los resultados obtenidos en relación a lo cualitativo son obtenidos a partir del análisis de la siguiente tabla de categorías y temas:

Tabla 7. Resumen de categorías y temas de la experiencia sobre el proceso de atención restaurativo para víctimas de violencia contra la mujer.

CATEGORIA I. El apoyo informal como soporte restaurativo de inicio al proceso

Tema I. Los padres como red significativa de la fortaleza ante el proceso.

Tema II. Los hijos como detonante para la denuncia.

Tema III. Las amistades y conocidos como promotores de protección.

CATEGORIA II. Relación entre el tipo de violencia y la posibilidad restaurativa

Tema I: El tipo de violencia vivido como factor para la búsqueda de protección

Tema II. La cultura como perpetuadora de la violencia contra la mujer

CATEGORIA III. Condiciones del proceso para lograr la restauración

Tema I: El apoyo formal como fuente de restauración.

Tema II. Sinergias con otras instituciones como soporte restaurativo

CATEGORIA IV: Sinergias con otras instituciones como soporte restaurativo

Tema I: Las complicaciones del proceso como obstáculo para continuar.

Tema II. El desconocimiento de los derechos como mujeres y víctimas de un delito.

Como se puede observar se ha organizado dicho análisis en 4 categorías, cada una de ellas corresponde a cada una de las preguntas realizadas a las participantes. El criterio para determinar cuáles elementos del análisis del material pudiera ser considerado un tema surge de aquellas descripciones que fueron mencionadas por más de una participante durante el grupo enfocado y con la finalidad de plasmar dentro de este análisis se sustrajeron entre dos o tres declaraciones de las participantes como ejemplo de cada uno de ellos.

Las citas se hacen en letra cursiva y se denomina los comentarios de cada aportación de las participantes con el número asignado a cada una de ellas, lo cual permite que no sean identificadas por su nombre y guardar la confidencialidad solicitada por todas ellas.

CATEGORIA I. El apoyo informal como soporte restaurativo de inicio al proceso.

Si bien dentro del grupo enfocado se puede distinguir que las mujeres violentadas por sus parejas se sienten indefensas ante la nueva situación de acercarse a denunciar como parte de su autoprotección ante el maltrato vivido, por lo que contar con el apoyo de los más cercanos es elemento fundamental para su iniciativa de acercamiento ante la autoridad.

Los temas emergentes de este análisis fueron los siguientes: a) Los padres como red significativa de fortaleza ante el proceso, b) Los hijos como detonante para la denuncia y c) Las amistades y conocidos como promotores de protección.

Tema I. Los padres como red significativa de la fortaleza ante el proceso.

Las mujeres maltratadas al verse en situaciones de peligro buscan de manera casi instantánea el regresar a sus familias de origen para buscar el apoyo de aquellos que son sus figuras significativas.

La participante 4 dijo: *“A mi mis papas porque igual por vergüenza o por amenazas de él yo me callaba, fueron varios años de estar así”*. Por su parte la participante 5 dijo: *“Yo sola pero mis papás fueron los que me llevaron porque él me golpeó con una taza de café...”*.

Tema II. Los hijos o hijas como detonante para la denuncia.

La protección y el no sufrimiento de los hijos por parte de las mujeres violentadas se vuelve una pieza clave para su motivación a buscar el inicio de un acercamiento ante las instituciones de procuración de justicia, convirtiéndose así en una eslabón clave para su restauración y continuación dentro del proceso de atención en la institución.

La participante 1 dijo: “A mí, mi hija” haciendo hincapié en el apoyo brindado por la misma, por su parte la participante 4 dijo: *“...hasta que mi hija dijo que ella me comprendía y me apoyaba también fue cuando me sentí fuerte para decir hasta aquí...”*. La participante 3 dijo: *“cuando mi hija intento suicidarse... y cuando la llevé al hospital, fue que ahí le prometí en la camilla que iba a tomar esas fuerzas necesarias para denunciar a su padre...”*. La participante 5 dijo: *“es cuando veo a mis hijos afectados, no solo a mí, es decir, fue como toda una vida de decir, me aguanto, me sobrepongo, yo sigo, no importa, yo soy fuerte y así, pero cuando ya llegas que las mismas cosas que tú estás viviendo desde hace muchos años, podrían empezar a afectar en mi caso a mis hijos, ahí es donde digo, no”*. La participante 6 dijo: *“el detonante para dejarlo fue ver la cara de mis hijos de pánico”*.

Tema III. Las amistades y conocidos como promotores de protección.

El contar con personas significativas pares que se preocupen y brinden el soporte en las diferentes áreas de la vida de una mujer violentada se vuelve un elemento importante para que las mujeres violentadas busquen hacer justicia ante el delito.

La participante 6 dijo: *“temía por no saber la reacción que seguía a esa crisis por parte de mi esposo, si iba a ser peor o se iba a calmar, no lo sé, pero tampoco me iba a quedar averiguar, si las cosas se iban a arreglar o no, entonces esta amistad fue la que me dijo en voz alta lo que yo ya había pensado, tienes que denunciarlo y ya yo vi dónde”*.

CATEGORIA II. Relación entre el tipo de violencia y la posibilidad restaurativa

Las mujeres violentadas sufren de manera silenciosa los diferentes tipos de violencia existentes en la mayoría de los casos bajo un desconocimiento de que están siendo víctimas de violencia por su pareja, sin embargo ante la necesidad de buscar protección para dejar de sufrir los maltratos, al acercarse a las autoridades comienzan a distinguir su tipología y su afectación ante ella.

Partiendo de la siguiente categoría surgen los siguientes temas: a) El tipo de violencia vivido como factor para la búsqueda de protección y b) La cultura como perpetuadora de la violencia contra la mujer.

Tema I. El tipo de violencia vivido como factor para la búsqueda de protección

Dentro del análisis realizado se puede apreciar que las mujeres generan una resistencia por cuestiones culturales y de desconocimiento ante los diferentes tipos de violencia, en donde la manifestación de la misma puede ser un factor para la búsqueda de ayuda por parte de las instituciones de impartición de justicia y a su vez la aceptación de pruebas dentro de un proceso de atención.

La participante 1 dijo: *“no sufrí violencia física no porque mi esposo es cobarde y yo decía que iba a mandar traer a la policía, pero en el sentido económico, patrimonial y de humillación psicológica si estoy relacionada...”*. Por su parte la participante 2 comento: *“...no me pego pero si en el factor psicológico, palabras ofensivas...”*. La participante 3 menciona que: *“Yo ahorita estoy divorciada pero siguió enviándome mensajes, molestándome ya estando separados, divorciados pero seguía enviándome mensajes ofensivos, por eso puse yo la demanda”*. La participante 4 dijo: *“para él violencia era que me golpeará que me dijera palabras altisonantes pero hay otro tipo de violencias, bueno en mi caso pues él cuando ya fue más alta, ahora sí que quebraba muebles y todo y él me decía, no puedes hacer nada porque no te estoy golpeando, no tienes señas, no me puedes hacer nada”*.

Tema II. La cultura como perpetuadora de la violencia contra la mujer

Es de destacar que solo dos de las participantes asimilan dentro de su experiencia la influencia por parte de la cultura como promotora y perpetuadora de la violencia, en donde la educación como factor socializador sobre los roles de niños y niñas o a su vez de lo esperado para los hombres y mujeres, contribuyen a mantener una cultura sexista y que conlleva a mantener patrones pasados que desembocan en el maltrato hacia la mujer.

La participante 5 dijo: *“...si me siento identificada con la violencia de género... a pesar que en muchas ocasiones en mi caso particular nace uno con la cultura de violencia de género, lo ves, lo vives a través de otras circunstancias con la familia, después en los medios de comunicación...”*. La participante 6 comentó: *“...creo que es por cultura y porque pues en mi casa dicen que es pecado separarse, entonces en mi caso como dices tú es que así te tocó o lo hubieras visto antes y es que lo hubieras visto antes porque no te fijaste, es que así es, tú escogiste eso es lo clásico que se nos dice...”*.

CATEGORIA III. Condiciones del proceso para lograr la restauración

Para la mayoría de las participantes el contar con el apoyo de las instituciones de impartición de justicia fue una experiencia que les permitió empoderarse y a su vez sentir una seguridad por parte de lo que ellas consideran los encargados de hacer justicia para con ello lograr una restauración y reinserción a la sociedad.

Por lo que dentro de esta categoría se desprenden los siguientes temas: a) El apoyo formal como fuente de restauración y b) Sinergias con otras instituciones como soporte restaurativo.

Tema I. El apoyo formal como fuente de restauración

Las mujeres consideran que el apoyo de la institución de impartición de justicia resulta indispensable en sus vidas para sentir protección, sentirse seguras y reclamar aquello que por ley les corresponde.

La participante 3 dijo: *“Yo fui a un CODE y me asesoraron legalmente, y de ahí se siguió un proceso, de ahí, levante una denuncia, me dijeron que tenía que denunciar y esa denuncia llevarla ahí a las autoridades y ya de ahí se sigue un juicio, de ahí vieron si había evidencia psicológica, y fue cuando yo busque ayuda, lleve mi proceso y me ayudaron mucho”*. La participante 2: *“Yo busqué también ayuda y fui a las oficinas del CODE que están en el centro y ahí me ayudaron y me canalizaron para Guadalupe, bueno en cierta forma me ayudaron pero*

batallé mucho porque el señor me puso muchas trabas, pero las autoridades me brindaron la información para que pudiera poner mi denuncia, me sentí bien atendida...". La participante 6 dijo: "Yo fui a ministerial en ese momento en que ocurrió la violencia y luego luego me atendieron, fue el 25 de diciembre y yo dije, no me van a hacer caso o va a haber mucha gente o no va a haber nadie está solo, es día festivo pero nada me detuvo, dije no, ya no, hasta aquí, entonces me hicieron esperar como media hora en lo que me tomaban la declaración, pero después de ahí me sentí tranquila porque me brindaron la seguridad de que hay alguien que me protege como autoridad... lo orientaban a uno muy bien para dar otros pasos o irse por otro lado para que no se desanimara uno". La participante 4 comentó: "La fiscal me ha apoyado de verdad con mi caso, y ya de ahí con ella se ha siguió el proceso, lo citaron a él, ya con esta llevo 2 audiencias y pues si hasta ahorita a me han ayudado mucho..."

Tema II. Sinergias con otras instituciones como soporte restaurativo

Las alianzas que la institución de impartición de justicia tiene con otras organizaciones resultan claves para la mejora en relación a la situación de las mujeres violentadas ya que según su experiencia el acompañamiento desde todos los ámbitos de su contexto les ayuda a mantener una mejor calidad de vida y percibir nuevas oportunidades para su reinserción social, lo que les brinda un sentimiento de restauración ante el delito.

La participante 6 dijo: *"...luego ahí mismo me mandaron a hacer un dictamen médico ahí en tránsito, ahí a la vuelta, el doctor me checó y pues si era lesiones físicas y la demanda procedió... la licenciada pidió que me dieran pensión, y si me ayudó mucho, ahorita el proceso sigue, él su sentencia fue de 6 meses de terapia psicológica bajo vigilancia judicial". La participante 7: "...buscamos un abogado y encontramos un bufete de abogados a parte del abogado de oficio...". La participante 5: "...un psicólogo del DIF fui al DIF y ahí me dieron la atención psicológica..."*

CATEGORIA IV. Dificultades dentro del proceso

Los obstáculos que se presentan dentro del proceso que las mujeres tienen que enfrentar para buscar la protección que por derecho debe de brindarles las instancias encargadas de impartir justicia dejan un estrago importante que dificulta la restauración de las víctimas tanto a nivel material como a nivel emocional, surgiendo así los siguientes temas: a) Las complicaciones del proceso como obstáculo para continuar y b) El desconocimiento de los derechos como mujeres y víctimas de un delito.

Tema I. Las complicaciones del proceso como obstáculo para continuar.

Algunas de las participantes consideran que en si el proceso presenta complicaciones y demasiados pasos que retrasan la fluidez para obtener acciones de justicia ante los abusadores, lo que repercute para que ellas puedan sentir la protección y apoyo necesario.

La participante 2 dijo: *“...bueno yo considero que también fue un poco en la oficina porque no me llevaron como que muy bien el caso, todos los amparos que yo pedí, todo me lo negaron y él siempre salió bien, no sé si porque tenía abogado particular y el mío era de ahí...”*. La participante 5 dijo *“Es lo que yo también le quería decir, con las empresas que según entre comillas ayudan a la mujer, es mentira porque yo la primera demanda lo hice con el Instituto de la mujer y ahí me ofrecieron un abogado en donde al tramitar la pensión en donde mi esposo gana 45 mil pesos y me dieron según el licenciado que me ayudó nada más consiguió mil pesos de pensión alimenticia y él estuvo renuente a decirme que no me separara que si se divorcia no va a haber nada para usted”*. La misma participante comenta: *“...y ya la segunda vez que puse otra demanda fue en defensoría y también ese licenciado me dejó sola...”*. La participante 1 dijo: *“o sea el CODE si lo atienden a uno muy bien pero lo que es proceso de ley si viene bien, bien, bien despacio”*.

Tema II. El desconocimiento de los derechos como mujeres y víctimas de un delito.

La falta de conocimiento y documentación accesible sobre los derechos con los que cuenta todo ciudadano, y sobre todo las mujeres como grupo vulnerable ante el maltrato del hombre

con el que se mantiene una relación, se considerada un factor importante para la perpetuación de la violencia hacia la mujer.

La participante 6 dijo: *“yo no sabía que se podía pedir restricción y todo eso la licenciada que me asesoro legalmente lo pidió, él no me daba dinero y la licenciada pidió que me dieran pensión, y si me ayudó mucho, ahorita el proceso sigue, él su sentencia fue de 6 meses de terapia psicológica bajo vigilancia judicial...”* La participante 1 dijo: *“...fui al CODE y me orientaron y como dicen, por ignorancia uno está ahí, como yo no estaba divorciada de él, seguía siendo su esposa y tenía que estar ahí con él”*. La participante 5 dijo: *“...por desconocimiento esto se vuelve algo muy importante y algo muy triste es que no sabes si al pasar por este tipo de procesos te van a quitar a los hijos, no sabes a qué vas, todo eso y me dijo... tú tranquila, es para una checada, pero eso fue porque ellos estuvieron cuando él hizo eso”*.

Bajo la fundamentación del análisis de los datos anteriormente plasmados por medio de la categoría y el surgimiento de los temas, se pueden documentar de manera gráfica algunos de los resultados más importantes dentro de la investigación, proporcionados por medio del sistema Maxqda 12.0, datos que se ilustran a continuación:

Ilustración 2. Gráfica de variable Redes primarias de apoyo

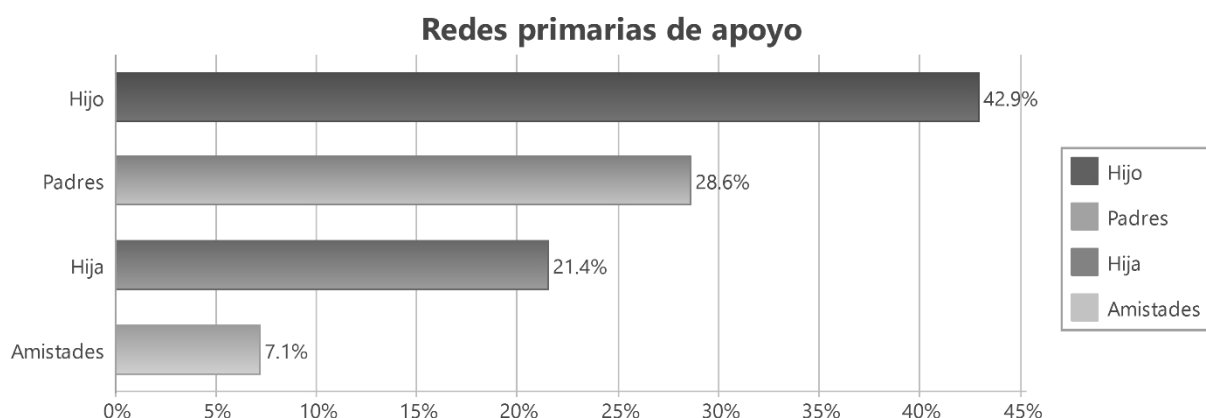


Ilustración 3. Gráfica de variable Tipos de violencia

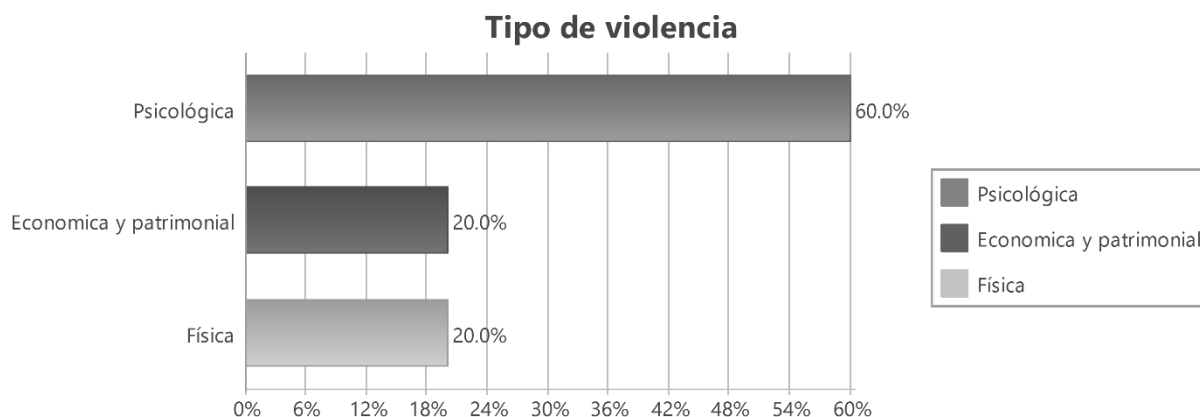


Ilustración 4. Gráfica de variable Soporte Institucional

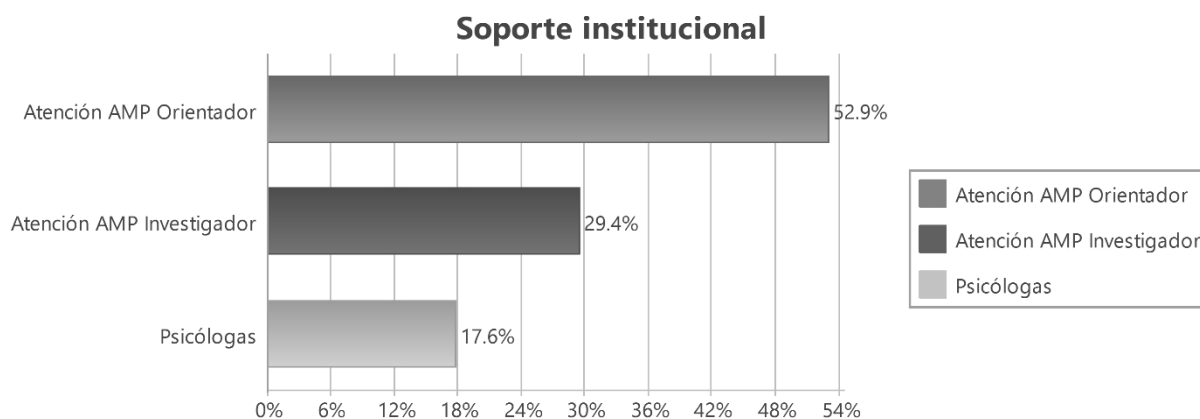
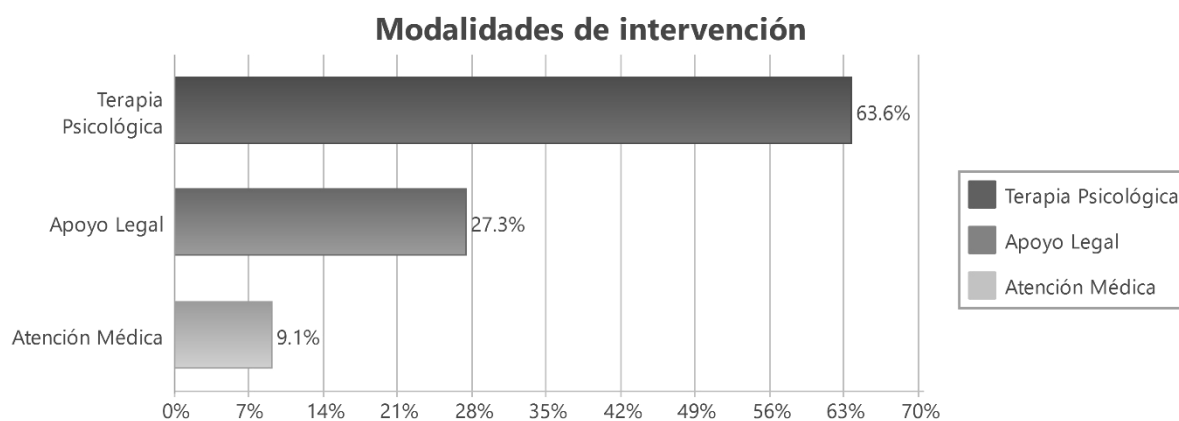


Ilustración 5. Gráfica de variable Modalidades de Intervención



Con la finalidad de enriquecer el estudio se realizaron 5 entrevistas semi-estructuradas a expertos en impartición de justicia relacionados exclusivamente en la atención dentro del proceso que las mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja, tres entrevistas fueron realizadas a expertos del Ministerio de Justicia de la ciudad de Murcia, España y las dos entrevistas restantes se realizaron a expertos de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, México.

Se puede destacar que los expertos concuerdan con las variables propuestas dentro de la presente investigación como elementos fundamentales para que las mujeres víctimas de violencia por parte de sus parejas puedan lograr una restauración exitosa ante el delito, y a su vez todos los elementos contribuyen de una manera directa a que puedan lograr una mejor calidad de vida para ellas y a su vez beneficiar el desarrollo de sus hijos.

CAPITULO VIII. EL FENÓMENO DESDE LA PERSPECTIVA CUANTITATIVA

Al ser un estudio de carácter mixto como se ha mencionado en el apartado anterior, es importante darle reconocimiento a los aspectos realizados para consolidar la información de una manera medible, tangible y sólida que pueda reflejar los datos de interés del presente estudio. Es así como la metodología cuantitativa debe ser tomada como plataforma al momento de la búsqueda de este tipo de datos con la finalidad de dar un soporte valido y confiable.

Por lo tanto en el presente apartado hace referencia al abordaje del estudio desde la perspectiva cuantitativa la cual conlleva a una medición de hechos, opiniones y actitudes de la población de una forma estructurada y sistemática, buscando con ello manejar la información desde una visión medible, así se puede definir que su propósito es buscar explicación a los fenómenos estableciendo regularidades en los mismos, es decir, encontrar dentro de la ciencia leyes generales que explican el comportamiento social, en donde la observación directa del fenómeno es fundamental, así como la comprobación y la experiencia, dentro de lo que la metodología cuantitativa fundamenta su existir, al realizar un análisis de los datos de manera neutral, objetiva y lo más completa posible (Monje Álvarez, 2011).

8.1 El método

Así como se ha hablado de la importancia y características del método cualitativo, es tiempo de dar un breve panorama en relación al método cuantitativo dentro de una investigación científica, el cual proporciona solidez y una fundamentación teórica comprobada al estudio en el cual se aplica, dejando en claro que más allá de ser los dos tipos de investigación excluyentes al trabajar un estudio, pueden ser herramientas que al ser manejadas de una manera adecuada, fortalecen, enriquecen y complementan el resultado obtenido del estudio.

Como punto de partida se debe de resaltar que así como la investigación cualitativa le da importancia al “como” o al “que”, por su parte los estudios con un enfoque cuantitativo le dan importancia al “por qué”, es decir, se enfoca en la utilización de una metodología única, la de

las ciencias exactas y naturales, lo que permite encontrar leyes generales que den explicación al comportamiento social, valiéndose de manera única por la observación directa, de la comprobación y de la experiencia, para con ello sustentar la información con el análisis de los hechos reales y realizar una descripción neutral, objetiva y completa (Monje Álvarez, 2011).

Es en base a la premisa antes mencionada que la metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer aquellos aspectos que son de su interés sobre la población el cual es el conjunto de sujetos que se quiere conocer —comunidad, región, etc.— del cual se toma como base una muestra representativa, es decir, un subconjunto de sujetos seleccionados de entre dicha población con la finalidad de conocer ciertas variables de interés y que a partir de dicha muestra puedan ser generalizadas a la población en su conjunto (Hueso González & Cascant i Sempere, 2012).

Desde el momento que el estudio del fenómeno se sustenta desde una medición, se puede expresar entonces que el método cuantitativo se basa en datos evidenciables, los cuales para ser confiables deben de ser manejados con rigurosidad durante todo el proceso de investigación, por medio de aplicar una recogida de información estructurada y sistemática basada en la utilización de la lógica deductiva para identificar leyes causales o universales dentro de la realidad que rodea al sujeto de estudio (Ero & Silva Silva, 2013).

Es importante destacar que dentro del estudio con metodología cuantitativa debe de existir una claridad entre los elementos de investigación partiendo con un enfoque claro desde donde se inicia y así llevar un buen hilo conductor durante todo el proceso hasta determinar en donde termina, es decir, se debe de tener una congruencia en el dominio de los datos, en donde estos deben de ser manipulados de una manera estática para no caer en sesgos de error y así poder tener inferencias confiables al momento de realizar el análisis final de datos (Monje Álvarez, 2011; Hueso González & Cascant i Sempere, 2012; Ero & Silva Silva, 2013).

8.2 El alcance

Dentro del manejo que se da a la investigación bajo la lupa de la metodología cuantitativa es importante destacar cuál será su alcance bajo este enfoque por lo que tomando como referencia dicha perspectiva, el alcance de la presente investigación en esta área es de tipo descriptivo ya que se enfoca en observar lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, y a su vez es transversal o de corte, debido a que analiza el fenómeno en un tiempo corto, es decir, en un punto de tiempo específico determinado por el investigador de acuerdo al interés y fenómeno a estudiar (Cea D'Ancona, 2001).

Los estudios con alcances descriptivos sirven para describir y dar contexto sobre las diferentes visiones o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación, lo que le permite al investigador explotar su capacidad de definir y visualizar de una manera detallada que es aquello que se va a medir y sobre todo en quienes se realizarán dichas mediciones, para con ello poder especificar propiedades, característica y rasgos importantes del fenómeno que se está analizando sobre esa muestra específica.

En base a lo anterior uno de los objetivos dentro de la presente investigación es contar con datos cuantificados en relación a puntos específicos dentro del proceso de atención de las víctimas que permitan corroborar la importancia de los elementos propuestos como fundamentales para el logro de una restauración ante el delito de manera concreta en víctimas de violencia contra la mujer por parte de su pareja.

8.3 Validez y confiabilidad

Dentro de las investigaciones cuantitativas, al momento de hablar de validez y confiabilidad se consideran aquellas formas concretas que buscan dar fuerza y sustento al estudio que se ha realizado haciendo referencia al grado en que el instrumento utilizado efectivamente mide lo que realmente se pretende medir (Cea D'Ancona, 2001; Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006), en donde programas actuales como el SPSS ayudan a verificar

que la validez total de un instrumento sea confirmado por medio de la utilización de dicho sistema.

Por lo tanto, para la presente investigación se realizaron los análisis pertinentes con relación a lo antes mencionada, en donde después de dos pilotajes en donde se realizaron las modificaciones pertinentes al instrumento utilizado para la recolección de datos se obtuvo como resultado el instrumento definitivo de aplicación el cual consta de 29 ítems sometidos a una fiabilidad general medida con Alfa de Cronbach de .816, utilizando el programa de análisis estadísticos SPSS, destacando que dentro de dicho análisis se dejan fuera las preguntas 9, 28 y 29 del instrumento definitivo.

Tabla 8. Estadística de fiabilidad del instrumento definitivo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.816	26

Así mismo se realizó un análisis de validez final por variable propuesta obteniendo los siguientes resultados:

Para la variable de redes primarias de apoyo

Tabla 9. Estadística de fiabilidad variable redes primarias de apoyo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.706	11

Para la variable soporte institucional

Tabla 10. Estadística de fiabilidad variable soporte institucional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.862	8

Para la variable modalidades de intervención

Tabla 11. Estadística de fiabilidad variable modalidades de intervención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.700	6

8.4 El muestreo

Autores como Garza Mercado (1988); Rojas Soriano R. (1999) y Cea D´Ancona (2001) concuerdan en especificar que para la obtención de la muestra es necesario el recurrir a la teoría del muestreo, para que de esta manera se logre una obtención de muestra que sea realmente representativa del universo que se quiere investigar, es decir, para poder delimitar la muestra es necesario definir primero las unidades para las que se desea obtener dicha información, en donde las unidades pueden ser personas, organizaciones, artículos, etc., tomando en cuenta que los participantes que formen parte de la muestra tengan las mismas características para que así sea representativo aquello que se quiere estudiar y dirigir la información a aquello que se quiere conocer de dicha población (Cea D´Ancona, 2001).

Los tipos de muestra pueden ser categorizados en dos rubros, las probabilísticas y las no probabilísticas, en donde las primeras se caracterizan por la oportunidad que tienen todos los

participantes de la población de ser elegidos de una manera aleatoria, en contraste con las muestras no probabilísticas, en donde la elección de los participantes no depende de la probabilidad, sino de los juicios del investigador basados en las características del estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006; Cea D'Ancona, 2001; Garza Mercado, 1988).

Para la presente investigación se ha seleccionado un muestra de tipo no probabilística de conveniencia, es decir, los participantes tienen características que responden a los criterios necesarios para poder ser parte de la población a estudiar (Garza Mercado, 1988; Rojas Soriano, 1999; Cea D'Ancona, 2001), ser mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja sentimental entendiéndose pareja —ex/esposo, ex/concubino, ex/novio— y que hayan solicitado la atención, en relación al delito vivido, de la Institución de Justicia en este caso la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León aunado a que se haya dado conclusión en relación al proceso que se lleva a cabo dentro de la institución antes mencionada, considerando solo aquellos casos dentro de Municipio de Guadalupe, Nuevo León y con fechas entre el periodo de Enero – Julio 2016.

Tabla 12. Denuncias ante la Procuraduría General de Justicia sobre delito de Violencia Familiar y su equiparable

GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN						
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA						
2016 Año del Nuevo Sistema de Justicia Penal						
Delitos: Equiparable a la Violencia Familiar y Violencia Familiar						
Iniciadas de los delitos antes mencionados donde la víctima es de sexo Femenino y el Imputado de Sexo Masculino						
Período: Enero -- Julio 2016						
Equiparable a la Violencia Familiar	Apodaca	Escobedo	Guadalupe	Monterrey	San Nicolás de los Garza	Total
Judicializada	15	10	18	25	6	74
Concluidas	28	47	73	83	22	253
Trámite	155	78	194	293	109	829
Total	198	135	285	401	137	1,156
Violencia Familiar	Apodaca	Escobedo	Guadalupe	Monterrey	San Nicolás de los Garza	Total
Judicializada	88	39	42	119	35	323
Concluidas	165	268	258	338	90	1,119
Trámite	717	395	638	1,260	354	3,364
Total	970	702	938	1,717	479	4,806
El estatus JUDICIALIZADA se consideran las siguientes audiencias:						
AUDIENCIA INTERMEDIA						
CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN						
CONTROL DE LA DETENCIÓN						
FORMULACIÓN DE IMPUTACIÓN						
MEDIDA CAUTELAR						
Fuente: SubProcuraduría del Ministerio Público						

Tomando en cuenta la información mencionada y considerándolo nuestra población por conveniencia para la presente investigación se toman como referencia solo aquellos datos para el municipio de Guadalupe, Nuevo León en donde se considerarían 285 casos equiparables a la violencia familiar y 938 casos de violencia familiar dando con ello una población total de 1223 casos, en donde con la finalidad de tener una muestra representativa para dicho estudio se utilizaron los siguientes datos y fórmula estadística:

N= 1223 95%confianza –Z=1.96 E: 0.5 pq= 0.5²

Fórmula utilizada n=
$$\frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

$$n = \frac{1223 \times 1.96^2 \times 0.05^2}{(1222)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.05^2}$$

$$n = \frac{479.416}{12.612}$$

$$n = 38.01$$

En donde N representa el total de la población en general, con un nivel de confianza del 95% representado por Z, un margen de error del .05 representado por E y los porcentajes de respuestas de casos representados por pq.

Generando una muestra representativa de 38.01 cuestionarios de los cuales se logró obtener un total de 50 cuestionarios aplicados para dicho estudio.

8.5 Características de la aplicación del instrumento

Una vez seleccionada la muestra antes mencionada el siguiente paso es la recolección de los datos. Con la finalidad de lograr el objetivo cuantitativo dentro de la investigación, como estrategia básica para la obtención de información, se eligió la técnica del cuestionario, la cual consiste en recopilar información de la muestra previamente delimitada y seleccionada con el cuidado necesario para el éxito del estudio y sobre todo que sea de una manera estandarizada (Rojas Soriano, 1999; Corbetta, 2007).

8.5.1. La recolección de los datos

La elección del instrumento conocido como cuestionario se basa en la facilidad, rapidez y bajo costo que proporciona para la obtención de datos, y a su vez aunado al tema a tratar, el cual al ser un tema delicado por el impacto en la vida de las participantes, el aproximarse con las mujeres por medio de dicho instrumento ayuda al investigador a que las participantes se sientan seguras y no revictimizadas, ya que está dirigido a evaluar de manera concreta las variables que se consideran dentro del problema de investigación por medio de frases que llevan a la selección directa de respuestas estandarizadas.

8.5.2. Diseño del cuestionario

La técnica seleccionada para la recolección de datos dentro de la presente investigación es el cuestionario, el cual es definido como un listado de preguntas estandarizadas, las cuales deben de ser leídas literalmente y deben de seguir el mismo orden para cada uno de los encuestados con el objetivo de que se pueda corroborar de esta manera que los datos recogidos sean significativos bajo los mismos estándares de aplicación y a su vez unificar la información obtenida facilitando así su análisis (Garza Mercado, 1988).

Lo primero que debe de ser tomado en cuenta al momento de diseñar un cuestionario concuerdan los autores como Garza Mercado (1988), Rojas Soriano (1999) y Cea D'Ancona (2001) es el cuidar de una manera especial el diseño de las preguntas a realizar, ya que estas deben de ir dirigidas a conocer aspectos específicos de las variables objeto de análisis, por lo

que se debe de tener especial atención en la formulación de las mismas y la congruencia con lo que se busca obtener de información.

Es por eso que para el diseño del cuestionario utilizado dentro de la presente investigación se tomó en cuenta la literatura revisada con anterioridad para dar la sustanciación a cada una de las variables del estudio, y así lograr su operacionalización transformando el concepto en algo medible, de esta operacionalización de la variable surgieron los indicadores, los cuales son elementos concretos de la realidad a partir del cual se podrá observar y medir aspectos específicos del fenómeno.

A si mismo se hizo una revisión de escalas estandarizadas ya probadas las cuales fueron consideradas por la similitud del propósito de estudio con el de la presente investigación, dichas escalas son:

- Encuesta Social Europea 2010-2011
- Encuesta Mundial de valores
- Escala de Medición de Resiliencia en Mexicanos (RESI-M)
- Escala de percepción del peligro, satisfacción con el centro de salud y redes sociales, satisfacción policial y sistema judicial.
- Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS)

Al hacer la revisión de las escalas estandarizadas se consideró la escala Likert como la medición a utilizar para el cuestionario, en donde la medición se define como la asignación de números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas; la manera como se asignan esos números determina el tipo de escala de medición (Orlandoni Merli, 2010), por lo que al hacer el diseño del cuestionario se optó por la utilización de la escala antes mencionada, al ser considerada aquella que proporcionaría de una mejor manera la recolección de los datos.

Por lo tanto, en este mismo orden de ideas se puede señalar que las escalas de medición cuentan con sus características, propiedades y sus diferentes aplicaciones de manera muy particular, al igual que se considera como el conjunto de los posibles valores que una cierta

variable puede tomar. Es un continuo de valores ordenados correlativamente, que admite un punto inicial y otro final (Padilla Coronado, 2007). Dentro de la presente investigación como se hace referencia con anterioridad, la escala seleccionada para la medición del cuestionario es la conocida como Likert, la cual está formada por un conjunto de preguntas referentes a actitudes, cada una de ellas de igual valor. En esta escala los sujetos responden indicando acuerdo o desacuerdo, estableciendo generalmente cinco rangos, pueden ser tres, siete o más. (García Sánchez, Aguilera Terrats, & Castillo Rosas, 2011). Así la construcción de las preguntas está basada en cada una de las variables que se busca medir dentro de la investigación.

Como primer variable dentro la presente investigación, se tiene las fuentes primarias de apoyo como elemento restaurativo dentro del proceso de atención que experimentan las mujeres víctimas de violencia, esto se sustenta por diversos estudios que han mostrado que el apoyo social se asocia con el bienestar general de las víctimas (Theran, Sullivan, Bogat, & Stewart, 2006), en donde las personas significativas que se encuentran accesibles de primera mano dentro del marco de confianza de la víctima constituye un papel determinante durante el paso por el proceso ante la institución de procuración de justicia.

Para la medición de dicha variable se realizaron 10 frases dirigidas a medir el apoyo primario con el que cuentan las participantes del estudio, las frases están acomodadas en el primer bloque del cuestionario con la intención de delimitar dicho constructo, las primeras 7 frases están diseñadas bajo una escala de Likert en donde deben responder según su grado de acuerdo o desacuerdo, bajo una escala delimitada por un rango de cinco respuestas las cuales son: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, la pregunta 8 y 10 son abierta con la intención de conocer de manera puntual las respuestas de las participantes y a partir de ellas realizar un listado de opciones determinado por las respuestas dadas dentro del pilotaje para el cuestionario final y en relación a la pregunta número 9 es de respuesta dicotómica.

La segunda variable a medir propuesta dentro de la presente investigación es el soporte institucional como elemento restaurativo dentro del proceso de atención que experimentan las mujeres víctimas de violencia, en esta línea, algunas investigaciones han demostrado que

el apoyo social de tipo formal afecta a la manera en la que las víctimas afrontan el abuso, influyendo en su decisión de romper con una relación de maltrato y en su recuperación de la misma (Campbell, Sullivan, & Davidson, 1995; Follingstand, Bernnan, Hause, Polek, & Rutledge, 1991).

Para la medición de dicha variable se realizaron 7 frases dirigidas a medir el apoyo institucional percibido por las participantes del estudio, las frases estaban acomodadas en el segundo bloque del cuestionario con la intención de delimitar dicho constructo, estas frases se diseñaron bajo una escala de Likert en donde deben responder según su grado de acuerdo o desacuerdo, bajo una escala delimitada por un rango de cinco respuestas las cuales son: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

La tercer variable se relaciona con el tipo de violencia denunciado, la cual figura dentro del cuestionario como un ítem desde el inicio del mismo, al ser preguntado de una manera directa a las participantes del estudio, en donde ellas expresan de manera concreta el tipo de violencia vivido y que las llevo a buscar el apoyo de las instituciones encargadas de procurar justicia.

La cuarta variable a medir propuesta dentro de la presente investigación está relacionada con las modalidades de intervención como elemento restaurativo dentro del proceso de atención que experimentan las mujeres víctimas de violencia, sobre este punto, en el concepto de atención que se prevé en los ordenamientos legales, prevalece un enfoque de derechos dentro de los cuales las mujeres víctimas de violencia tienen derecho a cierto tipo de atención a la violencia y determinadas características del servicio, de esta forma la atención que se preste debe ajustarse a la Ley General de Acceso a la Mujer a una vida libre de violencia fundamentada en el artículo 52 de dicha ley.

Para la medición de dicha variable se realizaron 6 frases dirigidas a medir el grado en que el tipo de modalidad de intervención o acompañamiento brindado por la institucional de impartición de Justicia es percibido como una elemento restaurativo por las participantes del estudio, las frases están acomodadas en el tercer bloque del cuestionario con la intención de delimitar dicho constructo, 5 de estas frases están diseñadas bajo una escala de Likert en

donde deben responder según su grado de acuerdo o desacuerdo, bajo una escala delimitada por un rango de cinco respuestas las cuales son: Muy mala, mala, regular, Buena y Excelente, la frase número 22 se dejó de respuesta abierta con la intención de obtener de la respuesta de las participantes un listado preciso para la aplicación del cuestionario final.

La pregunta número 24 está dirigida a medir el nivel general de satisfacción en relación al proceso por medio de escala Likert donde deben responder según su grado de acuerdo o desacuerdo, bajo una escala delimitada por un rango de cinco respuestas las cuales son: Muy mala, mala, regular, Buena y Excelente.

Se adicionan dos preguntas más enfocadas a conocer de manera abierta la dificultad o facilidad del proceso recibido con la finalidad de ser enumerado el listado de las respuestas proporcionadas y 3 preguntas adicionales relacionadas directamente a evaluar la opinión sobre aspectos generales de la encuesta.

Es así como surgió un primer cuestionario que consta de un total de un total de 26 preguntas y 3 comentarios adicionales, dentro del cual como datos generales de las participantes se agregan estado civil, edad, escolaridad, colonia y tipo de violencia vivida, con la finalidad de tener dichos datos como referencia de la muestra, dicho cuestionario puede ser consultado en el apartado de anexo 5.

Es importante agregar que dicho cuestionario surge después de ser validado directamente por el experto que funge como director de la presente investigación después de un primer boceto de preguntas a la cuales se les tuvo que realizar ajustes en relación al lenguaje utilizado para el mejor entendimiento de las participantes.

8.5.3. Primer pilotaje y análisis de los datos

Para el primer pilotaje se encuestaron un total de 3 personas con las mismas características de la muestra propuesta para la investigación, dichas participantes se encuestaron en las Instalaciones de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, en donde la

característica principal es que las participantes fueran usuarias que han concluido con su proceso de atención ante su denuncia por violencia familiar.

La encuesta se aplicó de manera directa por parte de la investigadora con la finalidad de tener una retroalimentación de las participantes que fueron encuestadas, y así poder validar el correcto entendimiento de las frases que conforman el instrumento de evaluación para fundamentar la congruencia entre los ítems que lo conforman y la variable que se pretende medir.

En relación a los resultados referentes al diseño del cuestionario como primer punto se puede destacar dentro del primer bloque de preguntas la necesidad de agregar en la escala utilizada una opción que indique N/A, es decir, No aplica debido a que se observó la probable existencia de dicha opción para alguna de las participantes al no tener con vida a alguno de sus padres, o no tener hermanos o hermanas o simplemente no poder dar una respuesta porque no aplique para su caso en particular.

En este mismo bloque se detectó un error de palabra en la pregunta número 3 lo cual ocasiono que una de las posibles redes primarias de apoyo —los hermanos o hermanas— fuera descartada, causando con ello que no se obtuvieran datos precisos con respecto a este indicador, agregándose esta red primaria de manera diferenciada quedando como pregunta número 3 y 4 dentro del cuestionario final.

Otro de los puntos a observar es que la pregunta número 8 no pudo ser contestada por ninguna de las participantes debido al desconocimiento de datos exactos que pudieran arrojar la posibilidad de hacer efectiva dicha pregunta por lo que se evaluó su permanencia dentro del cuestionario y se optó por dejarla pero no figura dentro de los resultados del estudio.

Dentro de este primer bloque de preguntas dirigidas a la variable redes primarias de apoyo, y tras las primeras impresiones de los datos del pilotaje, se adiciona la pregunta que queda marcada con el número 12 dirigida a conocer el nivel de importancia para la participante sobre contar con alguien cercano como apoyo, diseñada bajo una escala Likert con opciones de

respuesta de nada importante, poco importante, medianamente importante, importante y muy importante, así como con un adicional de N/A no aplica, el cual no fue utilizado por ninguna de las participantes.

En el segundo bloque de preguntas relacionadas con la atención recibida por parte de las autoridades, las participantes mostraron desconocimiento sobre el nombre que se le da a cada servidor público por lo que se consideró necesario mostrar a las participantes una tarjeta adicional con el nombramiento del servidor público y una explicación cotidiana de las actividades que cada uno de ellos desempeña, así mismo se modificó la escala utilizada para este bloque de preguntas en donde las preguntas 13, 14 y 15 se evalúan con una escala que va desde muy mala hasta excelente y de la pregunta 16 a la 19 con una escala de muy bajo a muy alto, de igual manera que en el bloque uno, se adiciona la pregunta que queda marcada con el número 20 dirigida a conocer de manera directa la importancia que toma para las víctimas de violencia el contar con el apoyo de las autoridades durante su proceso de denuncia.

En el tercer bloque de preguntas relacionado con las modalidades de intervención se dejó ver por parte de los comentarios de las participantes la dificultad que causó el entender el término “modalidades” por lo que se consideró necesario hacer ajustes para un mejor entendimiento del término por lo que agrego la palabra acompañamiento, así mismo en la pregunta número 22 no pudo ser contestada por ninguna de las participantes debido al desconocimiento o no recordar datos exactos que pudieran arrojar la posibilidad de hacer efectiva dicha pregunta por lo que se evaluó su permanencia dentro del cuestionario y se eliminó del documento final en el cual se adiciono en el instrumento final la pregunta marcada con el numero 26 dirigida a conocer de manera directa la importancia que toma para las víctimas de violencia en contar con el apoyo de otras instituciones que proporcionan asesorías en las diferentes áreas mencionadas durante su proceso de atención vivido.

En relación a las preguntas 24, 25 y 26 del primer cuestionario, no hubo comentarios que se consideraran relevantes para generar cambios necesarios en cuestión de redacción y de las

preguntas relacionadas a la encuesta se tomaron en cuenta los comentarios para realizar los cambios detallados con anterioridad.

Como resultado de todo lo antes mencionado surge el instrumento definitivo de aplicación que consta de 29 preguntas y el cual puede ser consultado en la página 174 así como en el anexo 6.

8.5.4. Primeras impresiones ante el pilotaje cuantitativo

Para el análisis de resultados del pilotaje se utilizó el programa estadístico conocido como SPSS en el que se almacenan los datos obtenidos de las encuestas realizadas con la finalidad de conocer diferentes medidas estadísticas que permiten conocer la información desde una visión medible y fiable.

Como resultados preliminares se obtuvieron datos en cuanto a la fiabilidad del instrumento realizando el análisis del Alfa de Cronbach en cada uno de los bloques de constructo obteniendo los siguientes resultados:

Se agruparon de manera intencional aquellas preguntas que están relacionadas a la medición de cada una de las variables del estudio, para el primer análisis se incluyeron las preguntas de la 1 a la 6 relacionadas con la variable redes primarias de apoyo en donde los estadísticos de fiabilidad por medio del análisis del Alfa de Cronbach la cual dio como resultado .819 lo cual nos indica que la confiabilidad de dicho bloque es aceptable.

En relación al segundo bloque que mide la variable de apoyo institucional el análisis realizado para medir la fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach dio como resultado un .269 lo cual nos habla de una confiabilidad baja lo que puede estar indicando incongruencia dentro de los ítems o errores al momento del llenado de los datos los que nos marca como importante la revisión de la formulación de los ítems y corroborar que los datos del sistema estén capturados de una manera correcta.

Para el tercer bloque que mide la variable de modalidades de intervención el análisis estadístico realizado por medio del Alfa de Cronbach dio como resultado un -2.229 lo que nos indica que el valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos, lo que viola los supuestos del modelo de fiabilidad sugiriendo el comprobar la manera de la codificación de los elementos, dejando ver la necesidad de asegurar que los datos introducidos dentro de la hoja de cálculo del sistema han sido capturados de una forma correcta y así tomar como reales los datos generados sobre los ítems seleccionados.

Es con este tipo de análisis realizados que se puede comprobar la confiabilidad y validez del instrumento diseñado para que a partir de este punto del estudio se realicen los cambios necesarios para el siguiente pilotaje.

8.6 Descripción de la aplicación del instrumento final

La aplicación del instrumento final del presente estudio fue llevado a cabo en un periodo de Febrero del 2016 a Agosto del 2016. Para lograr el acceso a las mujeres que contaran con las características necesarias para cubrir la muestra, se hizo contacto con personal de las Unidades de Investigación especializadas en violencia familiar del municipio de Guadalupe, Nuevo León y así tener el acceso a las participantes, es importante destacar que al ser unidades de investigación dirigidas a dar la atención a delitos de violencia familiar, era importante tener el contacto directo con las mujeres para por medio de una plática informal y del motivo de denuncia determinar si eran o no posibles participantes, aunado con la petición de consentimiento para su participación voluntaria para contestar la encuesta.

Con la finalidad de contar con una muestra representativa con respecto a la población proporcionada por los datos de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, para el municipio de Guadalupe, se contactó con personal del Centro de Atención a Víctimas de Violencia ubicados en dicho municipio y que se encargan de dar acompañamiento integral a las víctimas canalizadas por parte del ministerio público.

Así por medio de estas dos instancias se logró recopilar 65 cuestionarios de los cuales se ingresaron dentro del sistema SPSS la cantidad de 50, descartando 15 por no contar con un llenado correcto del instrumento.

Para la aplicación de los cuestionarios se capacito de manera personal por parte de la investigadora a las personas de apoyo para la aplicación del mismo, con la finalidad de que las personas de apoyo para la aplicación del mismo, lograran conocer el instrumento de una manera previa y así corroborar que no existían dudas por su parte para lograr una adecuada aplicación con las participantes.

El instrumento final aplicado se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Cuestionario final

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS DE ATENCION RESTAURATIVA ANTE EL DELITO

Datos Generales

Estado Civil _____ Edad _____ Escolaridad _____ Colonia _____ T. V.

Denunciada:

Hora de inicio _____ Hora final _____

A continuación se presentan una serie de frases sobre la experiencia vivida por mujeres que pasa por un proceso de atención dentro de la Institución encargada de la impartición de justicia al denunciar delitos catalogados como violencia familiar. Es importante que tome en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas. El interés del presente cuestionario es conocer su experiencia vivida dentro del proceso antes mencionado, por lo que sus respuestas son muy importantes y totalmente anónimas. Se le pide sea sincera. Para contestar marque con una **(X)** la opción que indique mejor su nivel de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	No aplica
1. Mi padre me apoyó a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
2. Mi madre me apoyó a acudir ante las autoridades para poner denuncia						

3. Mis hermanos varones me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
4. Mis hermanas me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
5. Mis hijos varones me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
6. Mis hijas me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
7. Mis amigos (as) me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
8. Alguna institución me apoyó a acudir ante las autoridades para poner denuncia						

9. Cual institución: _____

10. El tener el apoyo de alguien que considero importante fue determinante para animarme a acudir a las autoridades y poner denuncia:	Si	No				
11. Quien figura como esta persona importante:						
	Nada Importante	Poco Importante	Medianamente Importante	Importante	Muy Importante	No aplica
12. Según su experiencia el contar con el apoyo de alguien dentro del proceso fue:						

Ante su situación y la experiencia vivida durante su proceso de atención por parte de las autoridades, conteste los siguientes frases tomando en cuenta las siguientes escalas:

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	No aplica
--	----------	------	---------	-------	-----------	-----------

13. Al acudir a poner mi denuncia, la atención brindada por el personal del Centro de Orientación y Denuncia (CODE) fue:						
14. Considero que el trato recibido por parte del servidor público (Agente del Ministerio Público Orientador) que tomo mi denuncia inicial fue:						
15. La claridad sobre la información dada por parte del servidor público (Agente del Ministerio Público Orientador) sobre los pasos a seguir dentro del proceso ante mi caso fue:						
	Muy Baia	Baja	Medio	Alta	Muy Alta	No aplica
16. Considero que la forma en que se me dio la explicación sobre los pasos a seguir dentro del proceso de denuncia influyo para continuar con la denuncia de una manera:						
17. Mi nivel de satisfacción ante el trato que mostró el Agente del Ministerio Público Investigador que integró la averiguación de mi denuncia fue:						
18. Considero que el seguimiento dado a mi denuncia por parte de las autoridades fue:						
19. La sentencia o medida brindada por las autoridades ante mi caso para mí fue:						
	Nada Importante	Poco Importante	Medianamente Importante	Importante	Muy Importante	No aplica
20. Según su experiencia el apoyo de las autoridades dentro del proceso fue:						

Durante el proceso de atención brindado dentro de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León se proporcionan diferentes modalidades de intervención o acompañamientos.

Según su experiencia, marque con una **(X)** la opción que indique mejor su grado de acuerdo o desacuerdo tomando en cuenta la siguiente escala:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	No aplica
----------	------	---------	-------	-----------	-----------

21. La asesoría legal que se me dio para el proceso de divorcio, orden de restricción, custodia de los hijos, etc., fue:						
22. La atención psicológica (individual o en grupo) por parte de la Institución fue:						
23. La atención médica dada (en caso de haber sido necesaria) fue:						
24. El darle información de alguna otra institución para brindar alojamiento o resguardo fue:						
25. La oportunidad de llegar a un acuerdo con mi ex pareja sobre la cantidad de la pensión alimenticia fue:						
	Nada Importante	Poco Importante	Medianamente Importante	Importante	Muy Importante	No aplica
26. Según su experiencia el acompañamiento de otras instituciones (legal, psicológico, médico, etc.) fue:						
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	No aplica
27. Para usted el nivel de satisfacción sobre el proceso de atención de la institución de procuración de justicia en su totalidad fue:						

28. ¿Qué es aquello que **más se le dificulto** desde el inicio hasta el término del proceso brindado?

—

29. ¿Qué es aquello que **más se le facilito** desde el inicio hasta el término del proceso brindado?

8.7 Resultados

Como se menciona con anterioridad, se logró la recopilación de 50 cuestionarios, las respuestas proporcionadas por las participantes fueron introducidas al sistema estadístico SPSS con la finalidad de poder ser analizados y graficados de manera objetiva, se anexa a continuación una tabla con el resumen del procesamiento de la cantidad de casos.

Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Con la finalidad de tener una visión un poco más amplia con respecto a la muestra con la que se realizó el estudio se anexan las siguientes gráficas de carácter informativo sobre la edad, estado civil y escolaridad de las participantes, se destaca su uso informativo ya que hay que recordar que en relación a la violencia contra la mujer perpetrada por la pareja no se hace distinción entre raza, etnia, escolaridad o nivel socioeconómico.

Tabla 15. Estado civil, edad y escolaridad de la muestra

estado civil						edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casada	29	58.0	58.0	58.0	Válido	de 15 a 25	4	8.0	8.0	8.0
	divorciada	11	22.0	22.0	80.0		de 26 a 35	7	14.0	14.0	22.0
	separada	5	10.0	10.0	90.0		de 36 a 45	21	42.0	42.0	64.0
	union libre	5	10.0	10.0	100.0		de 46 a 55	10	20.0	20.0	84.0
	Total	50	100.0	100.0			de 56 a 99	8	16.0	16.0	100.0
							Total	50	100.0	100.0	

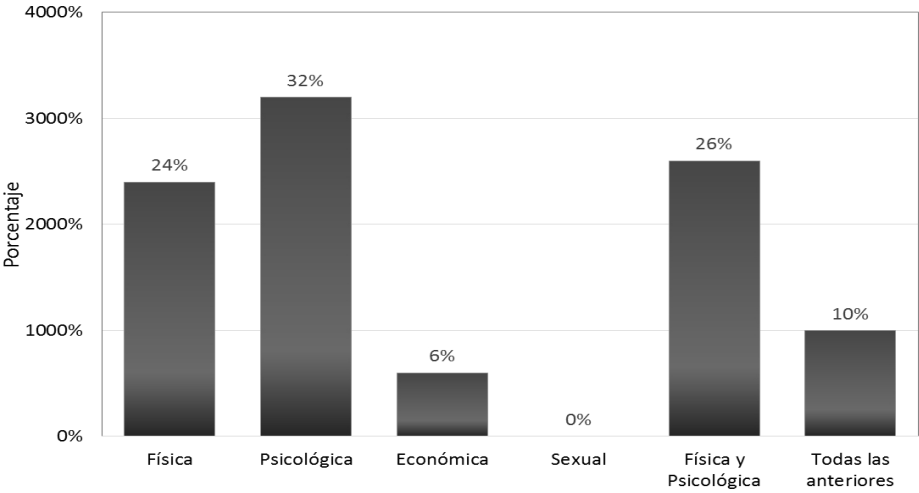
nivel de escolaridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	primaria	3	6.0	6.0	6.0
	secundaria	24	48.0	48.0	54.0
	preparatoria	20	40.0	40.0	94.0
	licenciatura	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Como parte inicial se decidió mostrar los resultados en relación a la variable sobre los tipos de violencia por los que las mujeres víctimas se aproximan ante la autoridad a poner una denuncia en donde se puede observar que a pesar de que los autores en su mayoría hablan de 4 tipos de violencia en donde destaca la violencia física, psicológica, económica y sexual, en la muestra evaluada, las mujeres que se acercan a la autoridad a buscar el apoyo en un proceso de atención al delito muestra su porcentaje más significativo en el tipo de violencia psicológica junto con la violencia física, un dato importante es que si bien es sustentado por autores mencionados dentro del marco teórico, el 10% de las encuestadas manifiesta haber sido víctima de todos los tipo de violencia

Tabla 16. Tabla sobre tipo de violencia denunciada

La denuncia fue puesta por violencia de tipo:					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	física	12	22.2	24.0	24.0
	psicológica	16	29.6	32.0	56.0
	económica	3	5.6	6.0	62.0
	física y psicologica	14	25.9	28.0	90.0
	todas las anteriores	5	9.3	10.0	100.0
	Total	50	92.6	100.0	
Perdidos	Sistema	4	7.4		
Total		54	100.0		

Ilustración 6. Tipo de violencia denunciada



En la ilustración anterior se puede ver de manera gráfica los tipos de violencia por los que las mujeres se acercan a solicitar apoyo de las autoridades como se ha mencionado con anterioridad.

Continuando con la variable de redes primarias de apoyo se muestran las siguientes dos gráficas que muestran de manera particular la importancia en que el apoyo brindado por personas significativas para las mujeres es un punto clave al momento de acercarse a buscar la procuración de justicia en relación al delito que se les ha cometido, así como quien dentro de las figuras importantes destacan al momento de alentar a las mujeres a no claudicar y hacer valer sus derechos a una vida libre sin violencia y sobre todo a un trato digno por parte de sus parejas.

Ilustración 7. Importancia del apoyo de alguien dentro del proceso

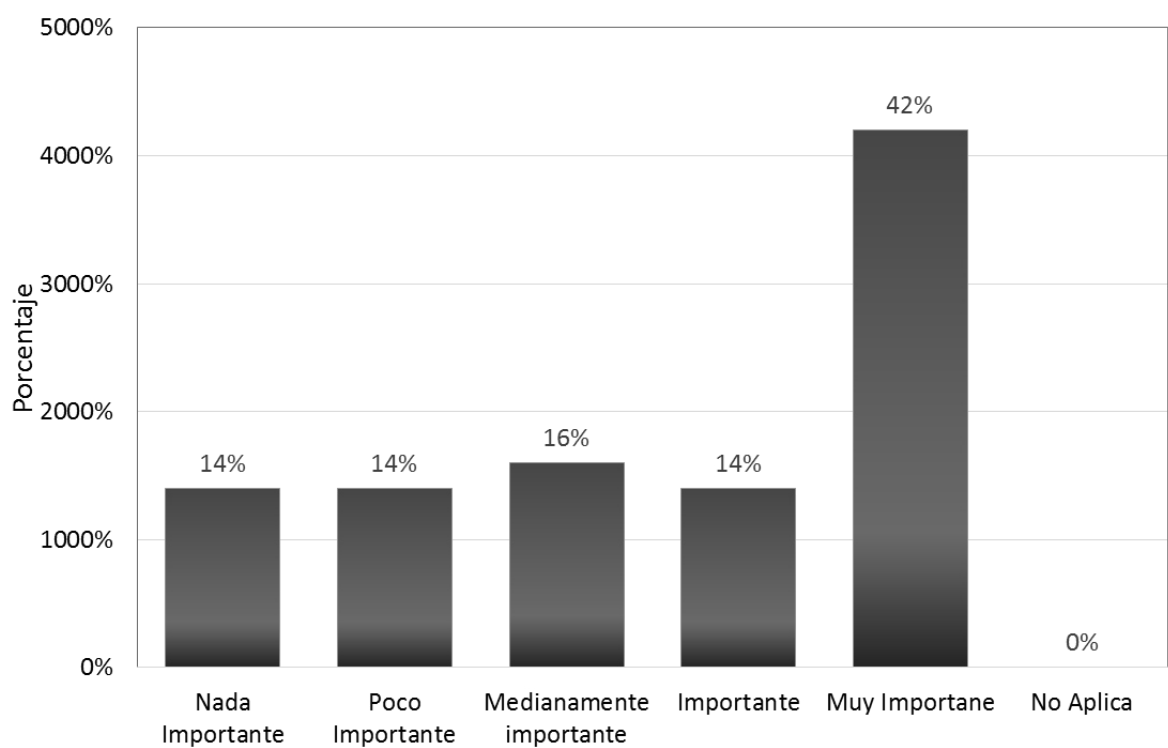
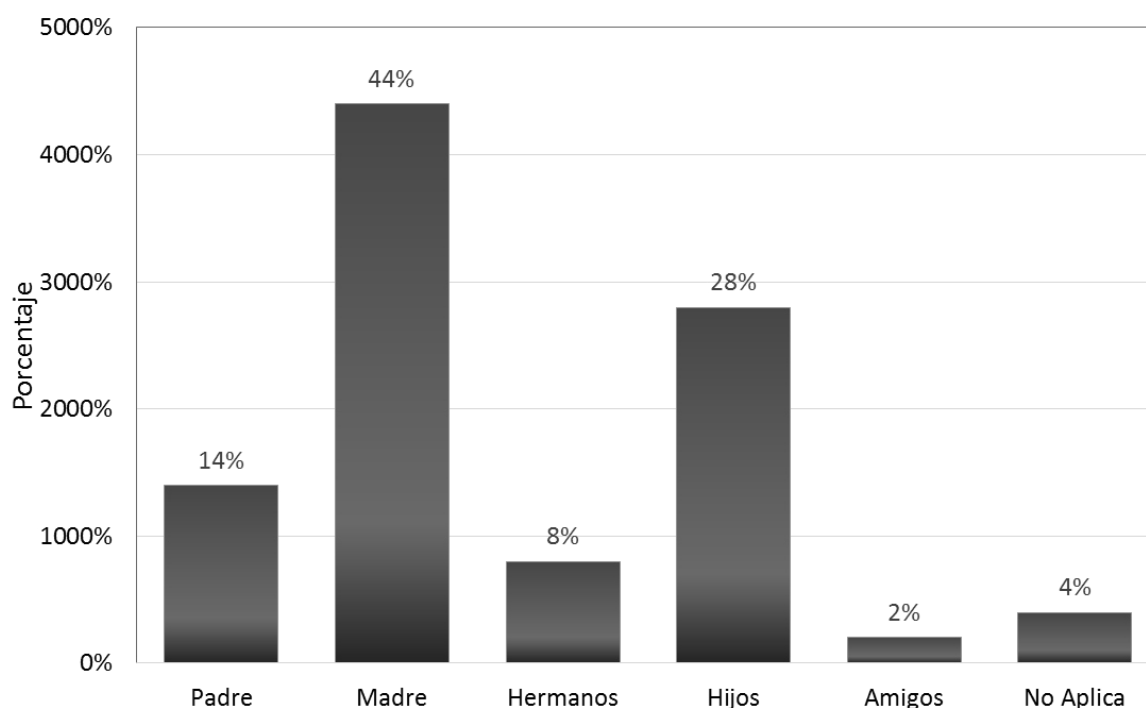


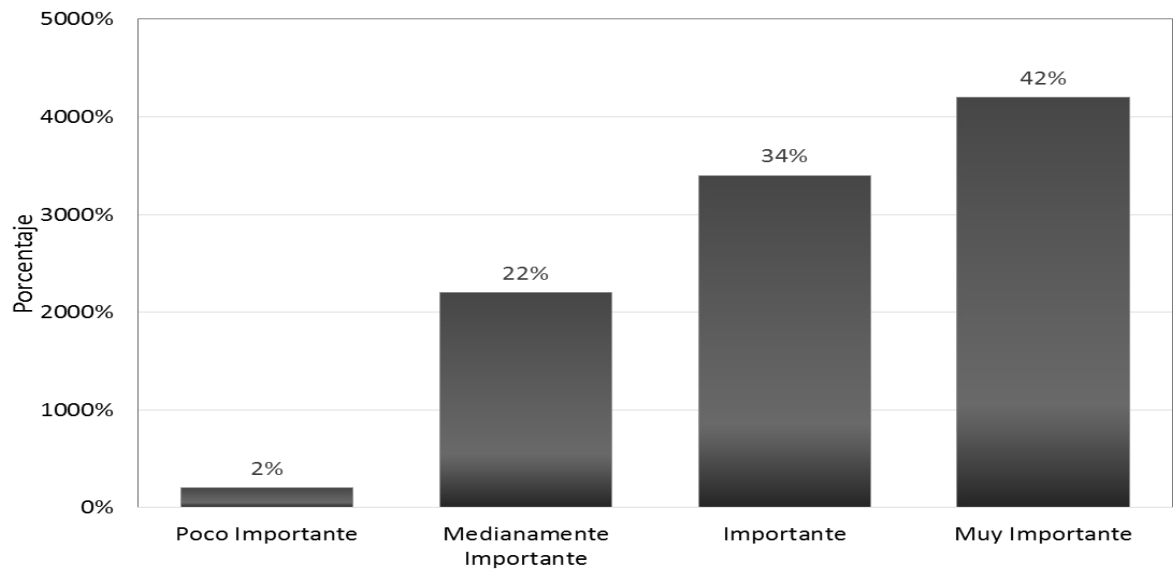
Ilustración 8. Red importante para la mujer en un proceso de denuncia



Así en la ilustración 7 se puede observar que dentro de los resultados obtenidos con respecto a las redes primarias de apoyo se deja ver como tienen un impacto notablemente alto hacia la decisión de la víctima de acercarse a las autoridades para solicitar apoyo, dar inicio a un proceso de atención ante el delito y sobre todo la importancia que tienen para concluir con el proceso que decidieron comenzar, por su parte de manera más específica en la ilustración 8 se puede apreciar que para estas mujeres evaluadas, la madre toma un rol importante de apoyo hacia las víctimas con un 44% de importancia, mostrando como los hijos con un 28% son considerados para las víctimas las segundas personas significativas con las que ellas pueden contar como apoyo ante tal situación, los padres, hermanos y amigos quedan como las últimas personas que demuestran el apoyo a las víctimas.

Con relación a la variable sobre como las mujeres consideran dentro del proceso el apoyo brindado por parte de los diferentes servidores públicos que prestan los servicios dentro de las instituciones de impartición de justicia se aprecia lo siguiente:

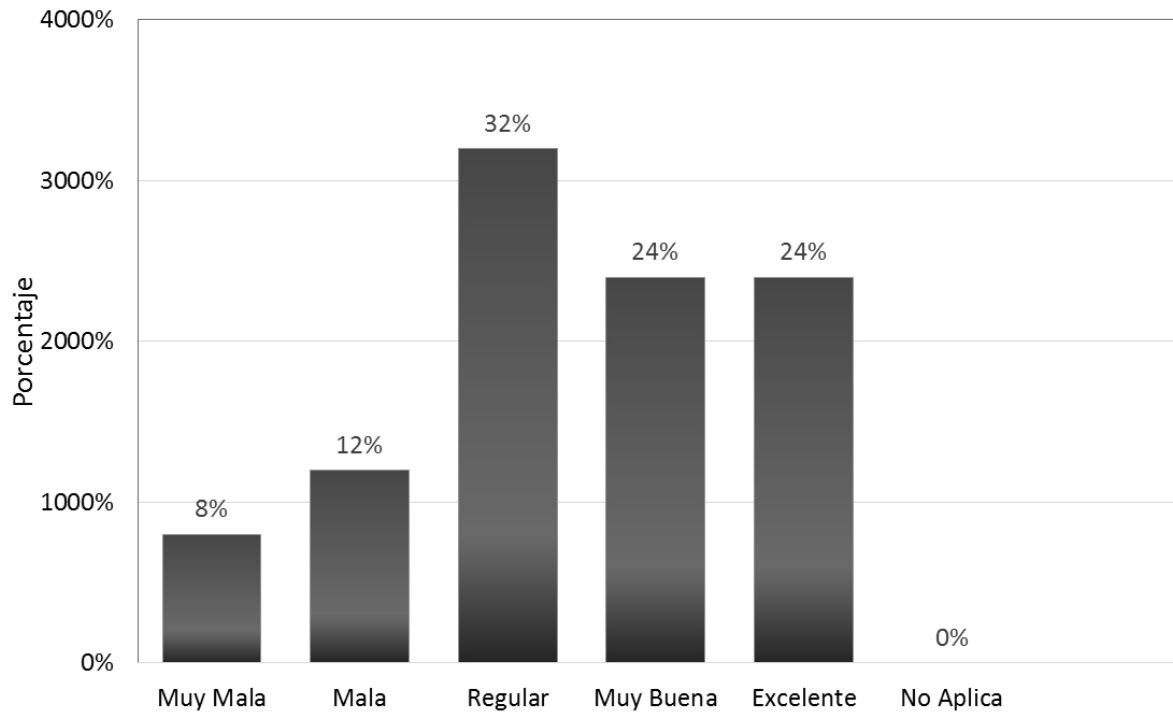
Ilustración 9. Importancia del apoyo de la autoridad durante el proceso



El rol de las autoridades como apoyo formal para las mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja muestra porcentajes muy altos en relación a la importancia que para ellas significa contar con una institución de impartición de justicia en la cual ellas puedan sentir que han sido escuchadas, pero sobre todo atendidas en la protección de sus derechos y el hacer justicia, es así como la gráfica revela que el 42% de las encuestadas considera como muy importante el apoyo que las autoridades les brindaron en el transcurso del proceso, lo que refleja el impacto en relación al nivel de satisfacción dentro del proceso.

La participación de los servidores públicos con los que las mujeres tienen contacto es una de las interacciones que toman relevancia al momento de involucrarse dentro de un proceso de atención ante el delito de violencia doméstica por parte de la pareja, por lo que la evaluación del trato recibido por parte de los prestadores de servicios fue evaluada generando los resultados que se muestran en la ilustración 9, 10 y 11.

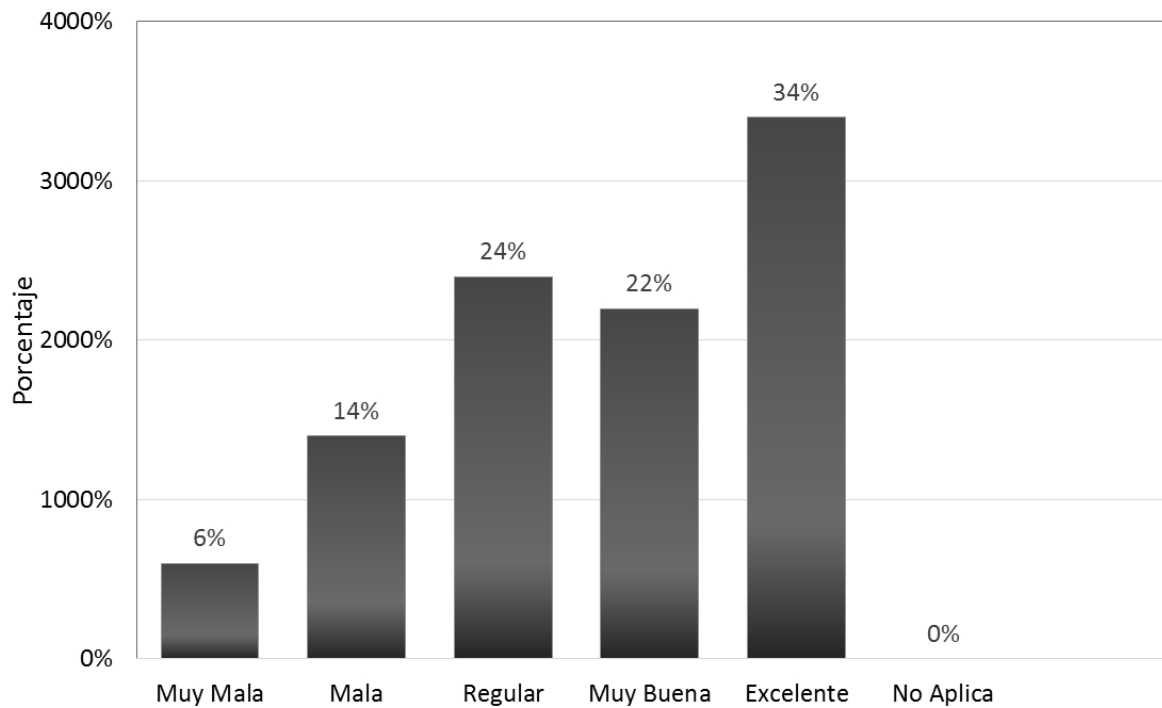
Ilustración 10. Atención del personal del Centro de Orientación y Denuncia (CODE Guadalupe)



En donde en la ilustración anterior se puede apreciar como es la percepción de las mujeres que se acercan a las instancias de procurar justicia, en este caso, los Centros de Orientación y Denuncia —CODE— dejando ver que dicha percepción es considerada con un trato en su mayoría desde una categoría regular hasta excelente por todo el personal de manera general.

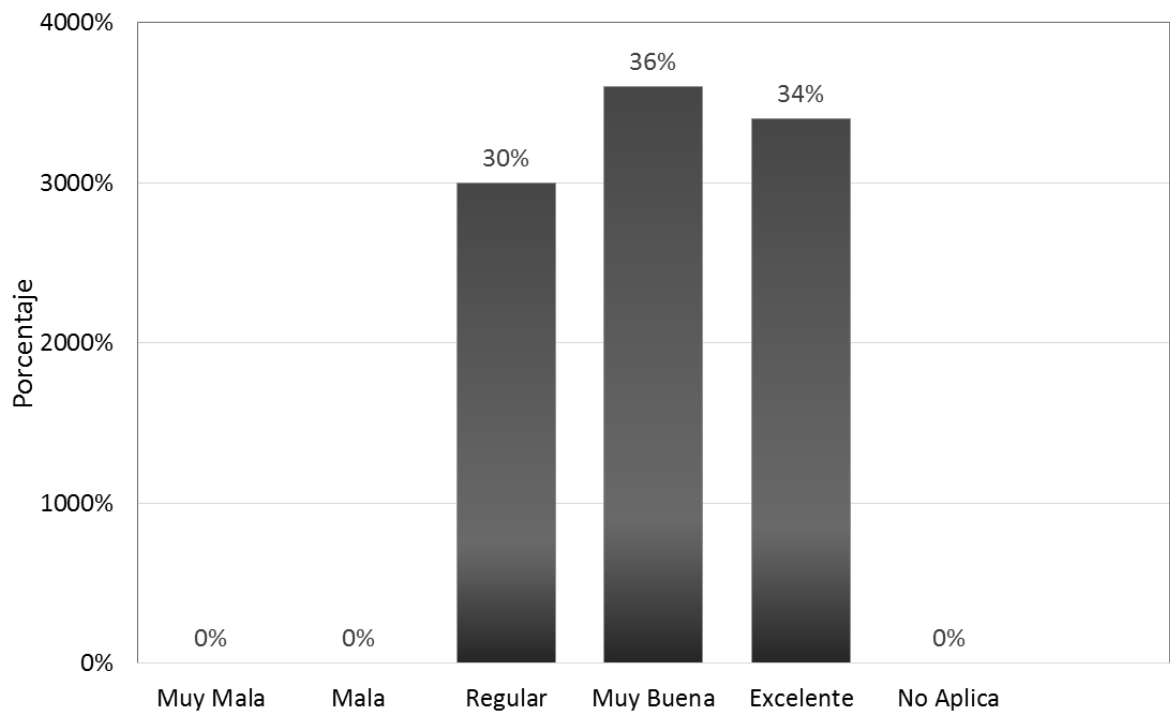
De manera más específica se muestra los resultados de la ilustración 11, enfocada a evaluar como consideran las mujeres la atención brindada por parte del servidor público que ejerce las funciones de un Agente del Ministerio Público Orientador —AMPO— definidas sus funciones en la parte de Anexos 7, en la cual se aprecian los siguientes resultados.

Ilustración 11. Atención del Agente del Ministerio Público Orientador (AMPO) en la toma de la denuncia inicial



De acuerdo a la gráfica anterior, la percepción de las mujeres víctimas participantes sobre la atención que se les proporciono durante la toma de denuncia inicial por parte del AMPO fue considerada en porcentajes mayores por las participantes dentro de los parámetros de regular a excelente, en donde nuevamente predomina como el más significativo la parte regular del trato, es decir, las mujeres consideran que el trato es hasta cierto punto no tan malo pero tampoco bueno, sin embargo, de acuerdo a la función que desempeña este servidor público en particular dentro del proceso de atención es pieza clave para la no disertación de las mujeres que se deciden a solicitar el apoyo de las autoridades, ya que son los que canalizan a las mujeres a las diferentes instituciones de soporte médico, legal, psicológico, albergues, etc.

Ilustración 12. Gráfica de evaluación sobre la claridad de explicación sobre los pasos a seguir dentro de un proceso de atención de denuncia.



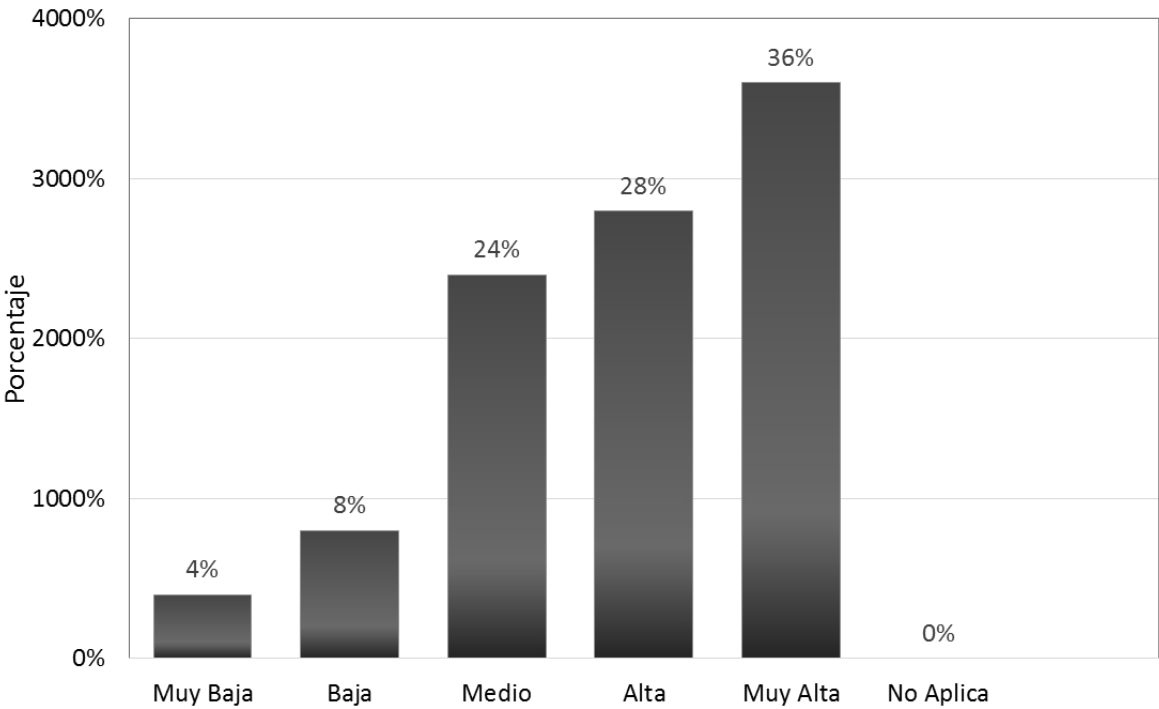
Es de esta forma en donde al evaluar la claridad proporcionada por parte de AMPO con respecto a los pasos a seguir dentro del proceso de denuncia se torna fundamental para las víctima, ya que los pasos son acciones determinantes para la obtención de los apoyo necesarios y encaminar los esfuerzos a su restauración inmediata al contar con los accesos oportunos de los acompañamientos, resultados que pueden ser observados en las mujeres participantes en la ilustración anterior, al manifestar la importancia de tener la claridad de la explicación por parte de dichos prestadores de servicio.

Por otra parte, la figura del servidor público llamada Agente del Ministerio Público Investigador (AMPI) ver anexo 7, se considera aquel servidor público con un rango mayor y a su vez con una

especialización sobre el trato de casos según el delito cometido, es decir, son los fiscales especializados que se encuentran facultados para integrar todos los elementos necesarios en las investigaciones que se encuadran dentro del ámbito de la competencia que le corresponda dentro de su campo de acción.

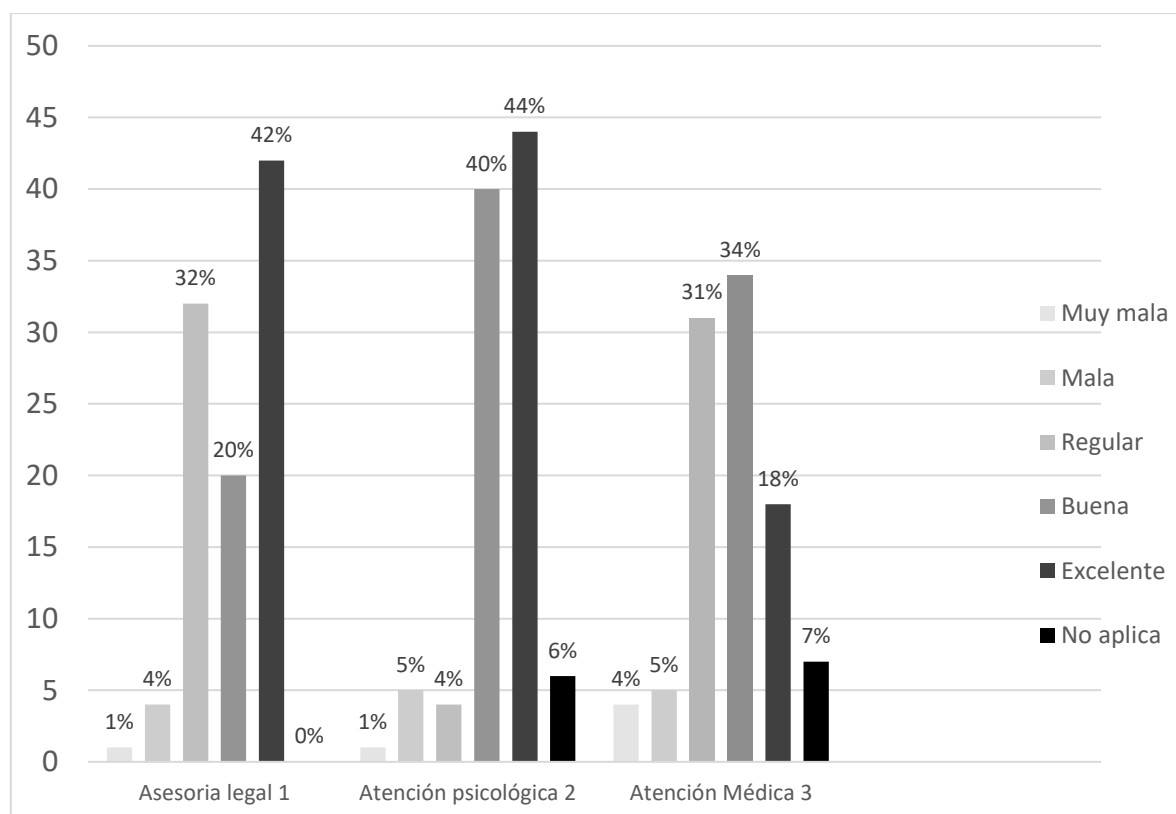
Por lo tanto, al ser considerada como una de los servidores públicos en el que su trabajo se enfoca meramente a la integración de los elementos necesarios para la protección de los derechos de la víctima y poder representarlos en un juicio, su rol dentro del proceso de atención es de suma importancia por lo que se ha evaluado su desempeño según la percepción de aquellas mujeres participantes dentro del estudio, arrojando los siguientes resultados.

Ilustración 13. Atención del Agente del Ministerio Público Investigador (AMPI)



Por último la variable sobre modalidades de intervención obtiene resultados a destacar, los cuales se pueden apreciar en la siguiente gráfica:

Ilustración 14. Gráfica sobre evaluación de la atención en las modalidades de intervención



Al ser uno de los elementos para la restauración integral de las víctimas, los tipos de modalidades de intervención toman importancia para las mujeres que pasan por un proceso de atención ante el delito, el impacto que pueden representar se deja ver en base a los resultados aquí presentados, en donde se puede apreciar que los acompañamientos de tipos psicológicos y legales toman porcentajes importantes al ser considerados como excelentes, lo que puede estar directamente relacionado con el bienestar que sienten las víctimas al momento de concluir su proceso, por su parte, la atención médica muestra resultados en relación al servicio prestado catalogado como bueno, a pesar de no ser utilizada en la mayoría de los casos.

CAPITULO IX. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo se enfoca en describir los resultados más sobresalientes generados tanto por medio del método cualitativo como el método cuantitativo, con la finalidad de describir desde una visión global los resultados similares y diferentes entre los métodos propuestos dentro de la presente investigación para lograr conjuntar de una manera objetiva los datos obtenidos por medio de ambos métodos.

Si bien, es destacable que dentro del análisis de los resultados del método cualitativo se aprecia que las mujeres consideran los elementos propuestos dentro de la investigación como factores claves que impactan sobre su sentimiento de considerar una restauración integral a su experiencia vivida, comprobado por medio de los resultados que se generaron dentro del grupo enfocado para cada uno de los elementos, así mismo se pueden apreciar resultados similares en los resultados obtenidos por medio del método cuantitativo.

Considerando la primera de las variables denominada Redes Primarias de Apoyo, las mujeres consideran que el contar con al menos una red primaria de apoyo les permite adquirir la seguridad y fortaleza para obtener la fuerza necesaria para decidirse a solicitar el apoyo ante la autoridad, esto se muestra desde su participación al expresar su experiencia dentro del grupo enfocado como en los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios y el análisis de los datos, lo que demuestra que ante una situación de violencia la mujer puede empoderarse ante la vulnerabilidad en la que se encuentra por sentirse acompañada por una persona de confianza para enfrentar la situación.

Es de destacar que un dato interesante en el análisis y obtención de resultados de los métodos aplicados, dentro de la experiencia desde lo cualitativo, las mujeres expresaron que el impulso y apoyo lo perciben de manera directa por medio de los hijos varones, dato interesante por el género de la persona significativa que se menciona, pero a su vez no debe de ser considerada las características de la muestra y sexo de los hijos que se tienen por parte de las participantes, lo interesante a resaltar es que a pesar de que la parte del estudio cuantitativo determina que

la madre es la figura que más apoyo brinda, los progenitores quedan en segundo plano en la evaluación cualitativa.

En relación a la variable de tipos de violencia, los resultados de ambos métodos demuestran que efectivamente las mujeres que se acercan a solicitar el apoyo por sufrir violencia de tipo psicológico como la más experimentada por parte de las solicitantes, así como una combinación entre la violencia psicológica y la violencia física, destacando la complejidad que existe al delimitar los tipos de violencia ya que existe evidencia por parte de los autores mencionados dentro del marco teórico sobre la dificultad que existe para delimitarla porque normalmente se presentan entrelazadas unas con otras.

Las mujeres consideran que el apoyo brindado por las instituciones de procuración de justicia genera una importancia que marca su permanencia dentro del proceso, es decir, el buen trato las lleva a continuar o desistir dentro del proceso, información que surge dentro del análisis desde la perspectiva cualitativa, al considerar que es fundamental el trato que reciben por medio de los servidores públicos que mantienen contacto con ellas durante todo el proceso, es de mencionar, que por las características de la muestra, al ser mujeres que han concluido o tienen en fases por concluir el proceso, pueden tener una visión particular en relación al trato recibido de sus procesos de atención, sin embargo, debe resaltarse que la importancia que se le da a la figura de autoridad al momento de buscar protección es considerada desde ambas visiones —cualitativa y cuantitativa— como de suma importancia para la percepción de la restauración de las víctimas.

Las modalidades de intervención marcan uno de los resultados más destacables al momento de hablar de restauración, ya que son considerados para las mujeres como fundamentales para su sanación y capacidad de recuperación ante la violencia, dejando ver en los resultados que la modalidad de intervención psicológica expresada desde la experiencia dentro del grupo enfocado, como desde la contestación del cuestionario, marca la tendencia de ser considerada el apoyo recibido por las mujeres como el más importante, seguido del apoyo legal como complemento para el seguimiento del proceso y lograr una culminación del proceso.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

CONCLUSIONES

Con la finalidad de dar cierre al camino recorrido dentro de la presente investigación el siguiente apartado exponen las conclusiones relevantes que surgen a partir del desarrollo del marco teórico y los resultados obtenidos bajo la implementación de la metodología mixta realizada.

El interés del presente estudio surgió a raíz de la experiencia personal como profesional en el trabajo con mujeres víctimas de violencia perpetuada por su pareja y a su vez ante la detección de la necesidad constante dentro de las instituciones de procuración de justicia de contar con procesos eficientes y eficaces para encontrar soluciones encaminadas a erradicar este tipo de violencia bajo una visión de la justicia desde un sentido más humano, empático, sensibilizado y apuntalado desde una Justicia Restaurativa.

En virtud de lo anterior, se desglosan las siguientes conclusiones:

Se reconoce que la Justicia Restaurativa es considerada como una nueva teoría en el ámbito de la justicia penal, que surge ante la necesidad de dar respuesta a un ineficiente sistema basado en una visión de Justicia Retributiva para la reparación del daño. Es así que el auge que hoy en día ha tenido la Justicia Restaurativa se debe a su propuesta de devolver el papel central a la víctima del delito, encaminando su perspectiva hacia la reparación del daño personal y social concentrándose en las verdaderas necesidades de la víctima.

Se concluye que todo aquello que envuelve a la Justicia Restaurativa, al ser una teoría joven, debe de ser considerado en construcción, de ahí la discrepancia existente ante la forma de dar una definición unánime entre los especialistas del tema, pero que a su vez sus propuestas concuerdan de una u otra forma en el objetivo de buscar que la Justicia en si sea visualizada desde una concepción más humana, ocupándose de apuntalar su estructura en el

involucramiento de todos los que de alguna manera han salido tocados por la perpetuación del delito.

Así mismo, se debe destacar que es sin duda necesario ampliar el foco que se le da a la Justicia Restaurativa, y dejar de limitarlo a proceso de encuentro, círculos o conferencias, y lograr permear al sistema de justicia bajo los fundamentos y principios que sustentan este tipo de justicia, ya que es lo que permitirá la sensibilización de sus funcionarios ante el sufrimiento real de las víctimas, y sobre todo en aquellas víctimas relacionadas con el delito de violencia contra la mujer en el ámbito de pareja, para con ello buscar proporcionar al sistema de Justicia en nuestro país la posibilidad de dirigir sus esfuerzos sobre el tema a brindar servicios de alta calidad y encaminados a las necesidades reales de este tipo de víctimas.

Con base en los resultados de la presente investigación se corrobora que sin duda es de suma importancia el que las mujeres víctimas de violencia perpetrada por su pareja cuenten en primera instancia con apoyo de las personas que son significativas para ellas, es decir, que les generan la confianza para decidir el acudir o no a solicitar el apoyo de las autoridades, y a la vez se concluye que es la autoridad la red formal considerada por estas mujeres como una de sus principales alternativas para buscar el apoyo cuando son violentadas independientemente de los obstáculos con los que se puedan encontrar durante su acercamiento, lo que genera con ello la implicación de un alto compromiso por parte de las instituciones que administran justicia de estar preparadas ante tales demandas.

Así mismo, se concluye que las necesidades reales de este tipo de víctimas van más allá de una reparación material del daño al ser su interés una reparación más de tipo moral o emocional, resaltando la importancia de contar con redes de apoyo no solo a nivel familiar sino a nivel social que les permitan restaurar esas áreas que han sido dañadas al vivir la violencia de manera propia y sobre todo que estos apoyos vean las diferentes maneras de proporcionar una restauración encaminada al manejo de una justicia que cubra las reales necesidades de las víctimas.

Por tanto, la importancia de conocer los elementos que impactan de manera directa al beneficio del sentimiento de restauración por parte de las víctimas es fundamental para realizar de manera inmediata las mejoras y ajustes necesarios dentro de nuestro sistema de Procuración de Justicia hoy en día, específicamente hablando de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, ya que si bien se ha demostrado que a pesar de que existe una constante crítica al desempeño de las autoridades por no prestar los servicios con un buen trato y calidad en el servicio, las mujeres víctimas de violencia siguen considerando que son uno de los elementos fundamentales para la búsqueda de protección y apoyo, aun y que los valores de la eficiencia y la competencia son escasos, porque no sirven para funcionar al interior de las redes de confianza y mucho menos para la ciudadanía.

En este mismo orden de ideas, es de destacar que si bien se le atribuye un papel importante a las autoridades, las instituciones y organizaciones que mantienen sinergia con el estado toman un rol de peso dentro del proceso, por lo que deben generar un trabajo constante de mejora para poder otorgar un buen acompañamiento a las víctimas en donde prevalezca en todo momento la protección de sus derechos y el adecuado asesoramiento ante el desconocimiento en el que suele estar inmerso este grupo vulnerable.

De esta manera se concluye con el presente estudio que los elementos propuestos dentro de la presente investigación, si son un determinante para el logro de una restauración exitosa en las mujeres víctimas de violencia de pareja, en donde se puede subrayar, que si bien el decir exitosa puede ser tomado como cien por ciento encaminado a una total erradicación del daño, en términos del presente trabajo se encamina el termino exitosa al impacto que tienen en las mujeres para sentirse empoderadas, protegidas y acompañadas durante el proceso de atención ofrecido por las autoridades dejando en claro que no es una necesidad primaria la justicia retributiva que se sustenta a dar castigo sin tomar en cuenta a la víctima, sino que las necesidades reales de las mujeres que sufren violencia, va un paso más allá, el dar la posibilidad de restaurar no solo lo externo, sino también lo interno, por medio de un trabajo integral y bien encaminado.

PROPUESTAS

Con base en las conclusiones obtenidas a partir de la realización del presente estudio sobre los procesos de atención brindados a las mujeres víctimas de violencia de pareja se aportan a continuación algunas propuestas que se consideran pueden contribuir para la mejora de las instituciones que están relacionadas a la procuración de justicia:

Al comprobar la hipótesis de que los elementos propuestos dentro del presente estudio son determinantes para el logro de una restauración exitosa ante el delito en las mujeres víctimas de violencia de pareja, fundamentado con los resultados obtenidos dentro de la investigación en donde un 42% de las mujeres considera un determinante para su restauración la importancia de contar con redes primarias de apoyo, así como la importancia marcada con un 34% de importancia y 42% de importancia en relación a sentirse apoyadas y protegidas por el estado como autoridad aunado al impacto de considerar excelente en un 44% a la atención psicológica, 42% la asesoría legal y en un rango de buena un 34 % el apoyo legal, se contempla dentro de las propuestas que los directivos dentro de las instituciones encaminadas a dar cualquier tipo de apoyo a las víctimas de violencia que buscan justicia, se vuelquen hacia la concientización de lograr una profunda sensibilización sobre el impacto que tiene en ellas el trato y desempeño de labores de todo los integrantes que conforman la plantilla de servidores públicos que mantienen contacto con las mujeres víctimas de este tipo de delitos, comprometiéndose así a contar con personal altamente capacitado de manera integral en el buen trato, eficiencia y eficacia de la prestación de este servicio.

Se propone que para el logro de un personal altamente capacitado bajo los estándares mencionados con anterioridad, se adicionen dentro de los procesos de capacitación brindados en las instituciones de procuración de justicia, programas diseñados bajo los elementos propuestos dentro del presente estudio, con la finalidad de instruir o reforzar en los prestadores del servicio conocimientos sobre los tipos de violencia, las características, condiciones, consecuencias y necesidades de las mujeres víctimas de violencia, buscando con

ello destacar la importancia sobre la mejora en la calidad en el servicio al mostrar el impacto que ejerce su conducta para la restauración de las víctimas.

Contando con la confirmación del impacto que ejercen los elementos propuestos en el presente estudio, se exhorta a los encargados de vigilar el control de calidad dentro de dichas instituciones considerar la incorporación de los mismos dentro de sus estándares de evaluación como una guía básica que al ser ejecutada garantiza el camino de la víctima hacia una restauración integral del delito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agoff, C., Rajsbaum, A., & Herrera, C. (2006). Perspectivas de las mujeres maltratadas sobre la violencia de pareja en México. *Salud Pública de México*, 48(2), 307-314.
- Aguirre, R. (1998). La Verdad, La Justicia Y El Perdón Ante La Victimación. *Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*(12), 77-88.
- Alberdi, I., & Matas, N. (2002). *La violencia doméstica. Informe sobre los maltratos de mujeres en España*. España: Fundacón La Caixa.
- Altarejo Martínez, M. (2005). La equidad: fundamento ético para una educación intercultural. *Estudios sobre educación*(5), 173-180.
- Andrade Morales, Y. (11 de 02 de 2014). *La justicia alternativa en México. Una visión a través de los derechos humanos*. Obtenido de <http://www.unla.mx/iusunla42/>.
- Aranda B., C., & Pando M., M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista IIPSI*, 16(1), 233-245.
- Arellano, D., & Cabrero, E. (2005). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público. *Gestion y Politica Pública*, VIX(3), 599-618.
- Arias, I. (1999). Women's responses to physical and psychological abuse. En X. B. Arriaga, & S. Oskamp (Edits.), *Women's responses to physical and psychological* (págs. 139-162). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Arrona Palacios, A. (2012). El dominio de la victimología en los métodos alternativos de justicia. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 6(1), 58-73.

- Baker, C. K., Cook, S. L., & Norria, F. H. (2003). Domestic Violence and Housing Problems. *Violence Against women*, 9(7), 754-783.
- Barton, C. (2000). Theories of Restorative Justice. *Australian Journal of Professional and Applied Ethics*, 2(1), 41-53.
- Bazemore, G., & Earle, T. (2002). Balance in response to family violence: Challenging restorative principles. En H. Strang, & J. Braithwaite, *Restorative Justice and Family Violence* (págs. 153-177). Melbourne.: Cambridge University Press,.
- Becker Vieira, L., de Oliveira Souza, I. E., Romijn Tocantins, F., & Pina-Roche, F. (2015). Support to women who denounce experiences of violence based on her social network. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 865-873.
- Beeble, M., Bybee, D., Sullivan, C., & Adams, A. (2009). Main, Mediating and Moderating Effects of Social Support on the Well-Being of Survivors of Intimate Partner Violence Across 2 Years. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 77, 718-729.
- Belknap, J., Melton, H., Denney, J., Fleury-Steiner, R., & Sullivan, C. (2009). The Levels and Roles of Social and Institutional Support Reported by Survivors of Intimate Partner Violence. *Feminist Criminology*, 4, 377.
- Bennet Herberth, T., Cohen Silver, R., & Ellard, J. H. (1991). Coping with an abusive relationship: I: How and why do women stay?. *Journal of Marriage and the Family*, 53(2), 311-325.
- Blaauw, E., Winkel, F. W., Arensman, E., Sheridan, L., & Freeve, A. (2002). The Toll of Stalking. The relationship between features of stalking and psychopathology of victims. *Journal of interpersonal violence*, 17(1), 50-63.
- Bosch, E., & Ferrer, V. A. (2002). *La voz de las invisibles. Las víctimas de un mal amor que mata*. Madrid: Editorial Cátedra.

- Boss, P. G., Dahl, C., & Kaplan, L. (1996). Social Constructionist research. En D. H. Sprenkle, & S. M. Moon, *Reserch methods in family therapy* (págs. 83-106). New York: Guilford Press.
- Braithwaite, J. (2003). Principles of restorative justice. En A. Von Hirsch, J. V. Roberts, A. Bottoms, & J. R. A. Von Hirsch (Ed.), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?* (págs. 1-20). Oxford: Hart Publishing.
- Braithwaite, J., & Daly, K. (1998). Masculinities, violence and communitarian control. En S. Miller (Ed.), *Just boys doing business? Men, masculinities and crime* (págs. 151-180). California: SAGE Publications, Inc.
- Briere, J., & Jordan, C. E. (2004). Violence Against Women: Outcome Complexity and Implications for Assessment and Treatment. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(11), 1252-1276.
- Britto Ruiz, D. (2010). *Justicia restaurativa: Reflexiones sobre la experiencia de Colombia*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Buenrostro Baéz, R., Pesqueíra Leal, J., & Soto Lamadrid, M. Á. (2009). *Justicia Alternativa y el Sistema Acusatorio*. Secretaria técnica del consejo de coordinación para la implementación del sistema de justicia penal.
- Buesa, S., & Calvete, E. (2013). Violencia contra la mujer y síntomas de depresión y estrés postraumático: el papel del apoyo social. *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 13, 31-45.
- Byrne, C. A., Resnick, H. S., Kilpatrick, D. G., Best, C. L., & Saunders, B. E. (1999). The socio-economic impact of interpersonal violence on women. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 67(3), 362-366.

- Cabello Tijerina, P. A. (2012). La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España. España: Depósito de la Universidad de Murcia. Recuperado el 10 de 04 de 2015, de <http://hdl.handle.net/10201/28093>
- Cala Carrillo, M. J., & García Jiménez, M. (2014). Las experiencias de mujeres que sufren violencia en la pareja y su tránsito por el sistema judicial: ¿Que esperan y que encuentran? *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 48, 81-105.
- Cálad, C. A. (2003). Los vínculos afectivos y la estructura social. Una reflexión sobre la convivencia desde la red de promoción del buen trato de Cali. *Investigación y Desarrollo*, 11(1), 70-103.
- Cámara de Diputados. (2016). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>
- Campbell, J. (2002). Health consequences of intimate partner violence. *Lancet*, 359.
- Campbell, R., Sullivan, C. M., & Davidson, W. S. (1995). Women who use domestic violence shelters: Changes in depression over time. *Psychology of Women Quarterly*, 19, 237-255.
- Caplan, G. (1974). *Support Systems*. En G. Caplan (Eds). *Support systems and community mental health*. New York: Basic Books.
- Carbonatto, H. (1995). Expanding intervention options for spousal abuse: the use of restorative justice , Institute of Criminology, University of Victoria, Wellington. *Occasional papers in Criminology New Series*(4).
- Castells, M. (2004). *La era de la información*. Madrid: Alianza.
- Castro, R., Campero, L., & Hernández, B. (1997). La investigación sobre apoyo social en salud: situación actual y nuevos desafíos. *Revista de Saúde Pública*, 31(4), 425-435.

- Cea D'Ancona, M. Á. (2001). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis Sociológica.
- CEDAW. (1979). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de eliminación de la violencia contra la mujer*. Recuperado el 14 de Octubre de 2015, de www.un.org
- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. (2009). *Modelo Integrador para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual*. México: Secretaría de Salud.
- Chemtob, C. M., Carlson, J., & Perrone, P. (2000). *The impact of domestic violence on children and their mothers (Report to the Hawaii Attorney General)*. Honolulu, HI: Department of the Attorney General.
- Cohen, S., & Wills, T. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Coker, A. L., Smith, P. H., Thompson, M. P., McKeown, R. E., Bethea, L., & Davis, K. E. (2002). Social Support Protects against the Negative Effects of Partner Violence on Mental Health. *Journal of Women's Health & Gender-Based Medicine*, 11(5), 465-476.
- Coker, A., Watkis, K., Smith, P., & Brandt, H. (2003). Social support reduces the impact in partner violence on health: Applications of structural equation model. *Preventive Medicine*, 37(3), 259-267.
- Congreso de la República de Colombia. (2016). Constitución Política de Colombia. 2. Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991.
- Connell, R. (1987). *Gender and power*. Stanford University Press.
- Conrad N. Hilton Foundation and the U.S. Department of Health and Human Service. (1999). *Preventing Domestic Violence: Clinical Guidelines on Routine Screening*. San Francisco, CA.: The Family Violence Prevention Fund .

- Convención Belém Do Pará. (1994). Recuperado el 25 de 10 de 2015, de http://www.unicef.org/argentina/spanish/ar_insumos_ConvencionBelem.pdf
- Cook, K., Daly, K., & Stubbs, J. (2006). Gender, race, and restorative justice. *Special issue of Theoretical Criminology*, 10(1).
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. España: McGraw-Hill.
- Cornelio Landero, E. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*(17), 81-95.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- CSW. (Febrero de 1947). *Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer de las Naciones Unidas*. Recuperado el 25 de Octubre de 2015, de <http://www.unwomen.org/es/csw>
- Danhke, G. L. (1989). Investigación y comunicación. En C. Fernandez-Collado, & G. L. Danhke, *La comunicación humana: en ciencias sociales* (págs. 385-454). México, D. F.: McGraw-Hill de México.
- de Alecar-Rodrigues, R., & Cantera, L. M. (2013). Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales. *Althea Digital*, 13(3), 75-100.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of qualitative research* (2 ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Department of Justice Canada. (2001). *Final Report of the Ad Hoc Federal-Provincial-Territorial Working Group Reviewing Spousal Abuse Policies and Legislation*. Canada. Recuperado el 01 de 03 de 2016, de www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/fv-vf/

Division United Nations Statistics. (12 de Octubre de 2015). *United Nations Statistics Division*.
Obtenido de [Http://www.unstats.un.org](http://www.unstats.un.org)

Dobash, R., & Dobash, R. (1998). *Rethinking violence against women*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

Dolbier, C. L., & Steinhardt, M. A. (2000). The Development and Validation of the Sense of Support Scale. *Behavioral Medicine*, 25(4), 169-179.

Domenach, J.-M. (1981). La violencia. En J.-M. Domenach, H. Laborit, A. Jaxe, J. Galtung, D. Senghaas, J. D. Halloran, . . . P. Mertens, *La violencia y sus causas* (págs. 33-46). París: Unesco.

Domingo, V. (2008). Justicia Restaurativa y Mediación Penal. *LEX NOVA*(23), 1-41.

Domingo, V. (2013). *Justicia restaurativa, mucho más que mediación*. Barcelona: Criminología y Justicia.

Dominguez Fuentes, J. M., García Leiva, P., & Cuberos Casado, I. (2008). Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico: consecuencias sobre la salud psicosocial. *Anales de Psicología*, 24(1), 115-120.

Dufort, M., Gumpert, C. H., & Stenbacka, M. (2013). Intimate partner violence and help-seeking - a cross-sectional study of women in Sweden. *BMC Public Health*, 13(866), 1471-2458.

Durán, E., & Garcés, J. (1991). La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos. *Revista de Psicología Social*, 6(2), 257-271.

Eagly, A. (1997). *Sex differences in social behavior: A social-role interpretation*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Echeburúa, E., & De Corral, P. (1998). *Manual de Violencia Familiar*. España: Siglo Veintiuno de España Editores.

- El-Bassel, N., Gilbert, L., Rajah, V., Folleno, A., & Frye, V. (2001). Social support among women in methadone treatment who experience partner violence: Isolation and male controlling behavior. *Violence Against Women*, 7, 246-275.
- Elkaim, M. (1989). *Las prácticas de la terapia de red*. Barcelona: Gedisa.
- ENDIREH. (2006). *Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares*.
- ENDIREH. (2011). *Panorama de la violencia contra las mujeres en México*. México: INEGI.
- ENVIM. (2006). *Encuesta Nacional sobre la Violencia contra las Mujeres*. México.
- Ero, D., & Silva Silva, A. (2013). Metodología Cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, III(141), 25-34.
- Estrada González, M. E. (2013). Una alternativa al problema del sistema penitenciario. *Alegatos*(83), 255-280.
- Fairbank, J. A., Ebert, L., & Zarkin, G. A. (1999). Socioeconomic consequences of traumatic stress. En P. A. Saigh, & J. D. Bremner, *Posttraumatic stress disorder: A comprehensive text* (págs. 180-198). Boston: Allyn & Bacon.
- Farías, S. (2014). Ámbitos y formas de la violencia contra mujeres y niñas: Evidencias a partir de las encuestas. *Acta Sociológica*, 65, 11-36.
- Farmer, R., & Sundberg, N. (2010). Buffering Hypothesis. En *The Cosrini Encyclopedia of Psychology*.
- Feld, S. L., & Felson, R. B. (2008). Gender Norms and Retaliatory Violence Against Spouses and Acquaintances. *Journal of Family Issues*, 692-703.
- Fernández de Juan, T. (2004). *Violencia contra la mujer en México*. México: Comisión de los derechos humanos.

- Figueroa Díaz, L., Margarita Magaña, D., & Caamaño Tomas, A. (2012). El enfoque de la justicia y los medios alternativos de solución de conflictos: un cambio de paradigma en el sistema de justicia mexicano. *Fuentes Humanistas*, 44, 27-40.
- Flemming Tello, N. (2013). La justicia alternativa en el marco del sistema penal acusatorio. *Nuevo sistema de Justicia Penal.*, 5-13.
- Flores Rentería, J. (2011). Justicia y derechos humanos. *Política y Cultura*(35), 27-45.
- Follingstand, D. R., Rutledge, L. L., Berg, B., House, E. S., & Polck, D. S. (1990). The role of emotional abuse in physical abusive relationships. *Journal of Family Violence*, 5(2), 107-120.
- Follingstand, D. R., Bernnan, A. F., Hause, E. S., Polek, D. S., & Rutledge, L. L. (1991). Factors moderating physical and psychological symptoms of battered women. *Journal of Family Violence*, 6(1), 81-95.
- Galtung, J. (1981). Contribución específica de la irenología al estudio de la violencia: tipología. En J.-M. Domenach, H. Laborit, A. Joex, J. Galtung, D. Senghaas, O. Klineberg, . . . E. Boulding, *La violencia y sus causas* (págs. 91- 106). Paris: UNESCO.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: Bakeaz/Gernika Gogoratuz.
- Ganley, A. L. (1996). Understanding Domestic Violence. En C. Warshaw, & A. L. Ganley, *Improving the Health Care Response to Domestic Violence: A resource Manual for Health Care Providers* (págs. 16-42). San Francisco, CA: Famili Violence Prevention Fund.

- García Barrera, M. E., & Esquivel Marín, G. C. (2015). La Justicia Alternativa en Jalisco: Propuesta de Mejora. En F. P. Arellano Hernández, & P. A. Cabello Tijerina, *Retos y perspectivas de los MASC en México* (págs. 155-191). México: Tirant Lo Blanch.
- García Moreno, C., Jansen, H. A., Ellsberg, M., Heise, L., & Watts, C. H. (2006). Prevalence of intimate partner violence: findings from the WHO multi-country study on women's health and domestic violence. *The Lancet*, 1260-1269.
- García Ramírez, S. (2003). Consecuencias del delito. Los substitutivos de la prisión y la reparación del daño. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*(107), 427-479.
- García Sánchez, J., Aguilera Terrats, J. R., & Castillo Rosas, A. (2011). Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. *Odiseo. Revista Electrónica de Pedagogía*, 8(16), 1-13.
- García, L. H., & López, D. C. (2014). Violencia contra la mujer adulta en las relaciones de pareja. *MEDISA*, 18(2), 181-187.
- García-Moreno, C., Jansen, H., Ellsberg, M., Heise, L., & Watts, C. (2005). *WHO multi-country study on women's health and domestic violence against women: inicial results on prevalence, health outcomes and women's responses*. Swizerland: World Health Organization 2005.
- Garza Mercado, A. (1988). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*. México: El Colegio de México.
- Gavrielides, T., & Artinopoulou, V. (2013). Restorative Justice and Violence Against Women: Comparing Greece and The United Kingdom. *Asian Journal of Criminology*, 8(1), 25-40. Recuperado el 02 de 03 de 2016, de <https://www.thl.fi/documents/10531/162021/Gavrielides%20%20Artinopoulou%20a%20rtikkeli%20svv%20%20sovittelusta.pdf>

- Golding, J. M. (1996). Sexual assault history and limitations in physical functioning in two general population samples. *Research in Nursing and Health*, 19, 33-44.
- Goodkind, J. R., Gillum, T. L., Bybee, D. I., & Sullivan, C. M. (2003). The impact of family and friends reactions on the well-being of women with abusive partners. *Violence Against Women*, 9(3), 347-373.
- Goodman, L. A., & Epstein, D. (2008). *Listening to battered women: A survivor-centered approach to advocacy, mental health, and justice*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Goodwin, R., Cost, P. C., & Adonu, J. (2004). Social support and its consequences “positive” and “deficiency” values and their implications for support and self-esteem. *British Journal of Social Psychology*, 43(3), 1-10.
- Gorgón Gómez, F. J., & Saénz López, K. A. (2014). *Métodos alternos de solución de controversias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sáenz López, K. A. (2009). *Métodos Alternos de Solución de Controversias. Enfoque educativo por competencias* (2 ed.). México: Patria.
- Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos* (2 ed.). México: Oxford.
- Goverment of Canada. (2015). Canadian's system of Justice. Canada: Departament of Justice Canada. Obtenido de <http://www.justice.gc.ca/eng/csj-sjc/just/img/courten.pdf>
- Grace Grose, R., & Grabe, S. (2014). The Explanatory Role of Relationship Power and Control in Domestic Violence Against Women in Nicaragua: A Feminist Psychology Analysis. *Violence Against Women*, 20(8), 972-993.
- Gracia, E. (1977). *El Apoyo social en la intervención comunitaria*. México: Paidós.

- Gracia, E., Herrero, J., & Musitu, G. (1995). *El Apoyo Social*. Barcelona: PPU.
- Gracia, E., Herrero, J., & Musitu, G. (2002). *Evaluación de recursos y estresores psicosociales en la comunidad*. Madrid: Síntesis.
- Gracia, E., Herrero, J., Lila, M., & Fuente, A. (2009). Perceived neighborhood social disorder and attitudes toward domestic violence against women among Latin-American immigrants. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 1(1), 25-43.
- Hadeed, L., & El-Bassel, N. (2006). Social support among Afro-Trinidadian women experiencing intimate partner violence. *Violence Against Women*, 12, 740-760.
- Heise, L., Ellsberg, M., & Gottemoeller, M. (1999). Ending violence against women: population reports. *Population Reports*, 27, 1-44.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D. F.: McGrawHill.
- Herrera, C., Rajsbaum, A., Agoff, C., & Franco, A. (2006). Entre la negación y la importancia: prestadores de servicios de salud ante la violencia contra las mujeres en México. *Salud pública de México*, 48(2), 259-267.
- Herrero, J. (2010). El análisis factorial confirmatorio en el estudio de las estructuras y estabilidad de los instrumentos de evaluación: un ejemplo con el cuestionario de autoestima CA-14. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 289-300.
- Herrero, J., & García, E. (2005). Redes sociales de apoyo y ajuste biopsicosocial en la vejez: un análisis comparativo en los contextos comunitarios y residenciales. *Intervención Psicosocial*, 14(1), 1-10.
- Herrero, J., Musitu, G., Cantera, L., & Montenegro, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria* (1 ed.). Barcelona, España: UOC.

- Hines, D. A., Malley-Morrison, K., & Dutton, L. B. (2013). *Family Violence in the United States. Defining, Understanding and Combating Abuse*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Hobfoll, S. E., & Stokes, J. P. (1988). The processes and mechanics of social support. En S. Duck, *The Handbook of Research in Personal Relationships. Theory, Research and Intervention* (págs. 497-517). London: Wiley and Son.
- Hotaling, G. T., & Sugarman, D. B. (1990). A risk marker analysis of assaulted wives. *Journal of Family Violence*, 5(1), 1-13.
- House, H. S. (1981). *Work, Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Hoyos Sierra, I. A. (2006). La idoneidad de los métodos alternativos de solución de conflictos. *Revista electrónica VLEX*(111), 355-368. Recuperado el 9 de 04 de 2016, de <http://vlex.com/vid/34945>
- Hudson, B. (2002). Restorative Justice and Gendered Violence. *British Journal of Criminology*, 42, 616-634.
- Hueso García, V. (2000). Johan Galtung: La transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de Estrategia*, 125-159.
- Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Valencia: Univesitat Politecnica de Valencia.
- INEGI. (2005). México.
- INEGI. (2011). México.
- Jacobson, N., & Gottman, J. (2001). *Hombres que agreden a sus mujeres, como poner fin a las relaciones abusivas. Paidós*. Barcelona: Paidos.

- Johnson., M. P. (2005). Apples and oranges in child custody disputes: Intimate terrorism vs situacional couple violence. *Journal of Child Custody.*, 2, 43-52.
- Johnstone, G. (2011). *Restorative Justice: Ideas, Values, Debates* (2 ed.). New York: Routledge.
- Johnstone, G., & Van Ness, D. W. (2007). *Handbook of Restorative Justice*. Portland Oregon, USA: William Publishing.
- Justicia Juvenil Restaurativa*. (11 de diciembre de 2013). Obtenido de <http://www.justiciajuvenilrestaurativa.org>
- Kaslow, N., Thompson, M., Meadows, L., Jacobs, D., Chance, S., Gibb, B., . . . Phillips, K. (1998). Factors that mediate and moderate the link between partner abuse and suicidal behavior in African American women. *Journal Consultant Clinical Psychological*, 66(3), 533-540.
- Kaufman, M. (1995). Los hombres, el feminismo y las experiencias contradictorias del poder entre los hombres. Versión revisada del artículo Men, feminism and men's contradictory experiences of power. *Sage Publications*, 142-165.
- Kelly, J. B., & Johnson, M. (2008). Differentiation among types of intimate. Partner violence: Research update and implications for interventions. *Family Court Review*, 46(3), 476-499.
- Kiss, L., D'Oliveira, A. F., Zimmerman, C., Heise, L., Schraiber, L. B., & Watts, C. (2012). Brazilian Policy Responses to Violence Against Women: Government Strategy and the Help-Seeking Behaviors of Women Who Experience Violence. *Health and Humans Rights*, 14(1), 64-77.
- Klein, R. (2014). *Responding to Intimate Violence against Women: The Role of Informal Networks*. Cambridge: University Press.

- Kohn, L. S. (2010). What's so funny about peace, love and understanding? Restorative Justice as a New Paradigm for Domestic Violence Intervention. *Seton Hall Law Review*, 40(2), 517-594.
- Koss, M. P. (2000). *MINCAVA electronic claringhouse*. Recuperado el 2 de 03 de 2016, de Minnesota Center Against Violence and Abuse: <http://www.mincava.umn.edu/documents/koss/koss.html>
- Koss, M. P., Figueredo, A. J., & Prince, R. J. (2001). Cognitive mediation of rape's mental, physical, and social health impact: Test of four models in cross-sectional data. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70, 926-941.
- Krantz, G., & Garcia-Moreno, C. (2005). Violence against women. *Journal of Epidemiol Community Health*, 59(10), 818-821.
- Lacruz, G., & Gómez, F. (1993). Intervención comunitaria: A propósito del programa aragonés de rentas mínimas. En F. Martínez García, *Psicología Comunitaria* (págs. 39-61). Sevilla: EUDEMA.
- Lamas, M. (2002). *"Usos, dificultades y posibilidades de la categoría género"* en *Cuerpo: diferencia sexual y género*. México: Taurus.
- Lamb, S. (2002). Women, abuse and forgiveness: A special case. En S. Lamb, & J. Murphy, *Before Forgiving: Cautioning views of forgiveness in psychotherapy* (págs. 155-171). Oxford: Oxford University Press.
- Lederach, J. (1989). *Elementos para la resolución de conflictos*. México: Publicación del servicio de Paz y Justicia.
- León, M. (1997). Poder y empoderamiento de las mujeres. En M. León, S. Batliwala, & N. Kabeer, *Poder y empoderamiento de las mujeres* (Vol. XI, págs. 189-197). Colombia: Coedición de Tercer Mundo Edit. y Género de la Universidad Nacional de Colombia.

- Leonel, J. M., Johnson, M. P., Cohan, C. L., & Lloyd, S. E. (2004). Consequences of male partner violence for low-income minority women. *Journal of Marriage and Family*, 66, 472-490.
- Linares, L. L., Groves, B. A., Greenberg, J., Bronfman, E., Augustyn, M., & Zuckerman, B. (1999). Restraining orders: A frequent marker of adverse maternal health. *Pediatrics*, 104(2), 249-257.
- Lincoln, L. L., & Guba, B. A. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lisanne, D., Haller, B., Hofinger, V., Kooij, T. v., Lünemann, K., & Wolthuis., A. (2015). *Restorative Justice in Cases of Domestic Violence. Best practice examples between increasing mutual understanding and awareness of specific protection needs*. Europa: Verwey-Jonker Institute .
- Lloyd, S., & Taluc, N. (1999). The effects of male violence on female employment. *Violence Against Women*, 5(4), 370-392.
- LNMA SCMP. (2014). Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. México. Recuperado el 15 de 02 de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMA SCMP_291214.pdf
- Logan, T. K., Shannon, L., Cole, J., & Swanberg, J. (2007). Partner stalking and implications for women's employment. *Journal interpersonal violence*, 22(3), 268-291.
- Logan, T. K., Walker, L. E., Cole, J., & Leukefeld, J. (2002). Stalking Victimization in the Context of Intimate Partner Violence. *Violence and Victims*, 22(15), 669-683.
- Lorenzo Cardoso, P.-L. (2001). Principales teorías del conflicto social. *Revista de Historia*, 237-254.
- Magagnin, C. (1998). Percepção de atitudes parentais pelo filho adolescente: uma abordagem familiar sistêmica. *Aletheia*, 8, 21-35.

- Marshall, T. F. (1999). *Restorative Justice: An Overview*. London: Home Office Research Development and Statistics Directorate.
- Martín, J., Sánchez, J., & Sierra, J. (2003). Estilos de afrontamiento y apoyo social: su relación con el estado emocional en pacientes de cáncer de pulmón. *Terapia Psicológica*, 21, 29-37.
- Matud Aznar, M., Aguilera Ávila, L., Marrero Quevedo, R. J., Moraza Pulla, O., & Carballeira Abella, M. (2003). El apoyo social en la mujer maltratada por su pareja. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(3), 439-459.
- Maykut, P., & Morehouse, R. (1994). *Beginning qualitative research: A philosophic and practical guide*. London: Falmer Press.
- McCauley, J., Kern, D. E., Kolodner, K., Derogatis, L. R., & Bass, E. B. (1998). Relation of lowseverity violence to women's health. *Journal of General Internal Medicine*, 13(10), 687-691.
- McCold, P., & Wachtel, T. (2003). En busca de un paradigma: una teoría sobre la justicia restaurativa. *Ponencia presentada en el XIII Congreso Mundial sobre Criminología, del 10 al 15 de agosto de 2003*. Rio de Janeiro, Brasil.
- McFarnlane, J., Willson, P., Malecha, A., & Lemmy, D. (2000). Intimate partner violence: A gender comparison. *Journal of Interpersonal Violence*, 158 169.
- Mechanic, M. B. (2004). Beyond PTSD: Mental health consequences of violence against women: A response to Briere and Jordan. *Journal interpersonal violence*(19), 1283-1289.
- Mechanic, M. B., Weaver, T. L., & Resick, P. A. (2008). Mental Health Consequences of Intimate Partner Abuse: A Multidimensional Assessment of Four Different Forms of Abuse. *Violence Against Women*, 14(6), 634-654.

- Meza Fonseca, E. (2004). Hacia una justicia restaurativa en México. *Revista de la Judicatura Federal*(18), 173-210.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded source book* (2 ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Miller, J. R., & Darlington, Y. (2002). Who supports? The providers of social support to dual-parent families caring for young children. *Journal of Community Psychology*, 30(5), 461-473.
- Ministry of Justice. (2011). *Ministry of Justice*. Recuperado el 27 de 03 de 2016, de <http://www.justice.govt.nz/publications/publications-archived/2003/the-needs-of-pacific-peoples-when-they-are-victims-of-crime-may-2003/6.-experiences-of-the-criminal-justice-system>
- Minuchin, S., & Fishman, H. C. (2011). *Técnicas de Terapia Familiar*. México: Paidós.
- Molano, E. (2013). Sobre la justicia y el derecho. Principios de la teoría del derecho natural. *IUS Canonicum*, 53, 439-492.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Guía didáctica*. Neiva: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad Subcolombiana.
- Monreal, M. G., & Guitart, M. E. (2012). Consideraciones educativas de la perspectiva ecológica de Urie Bronfenbrenner. *Contextos Educativos*, 15, 79-92.
- Moreira Cardoso, A. C. (2013). Duración, flexibilidad e intensidad: disputas en torno al tiempo de trabajo. *Cotidiano - Revista de la Realidad Mexicana*, 28(182), 75-85.
- Morfín López, T. &.-L. (2015). Violencia doméstica y conducta suicida: relatos de mujeres sobre la violencia y sus efectos. *Acta Universitaria*, 25(NE-2), 57-61.

- Morocco, K. E., Runyan, C. W., & Butts, J. (1998). Femicide in North Carolina. *Homicides Studies*, 2, 422-446.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Murillo, M. L., & Gracia Fuster, E. (1996). La integración de los sistemas formales e informales de apoyo social. *Información Psicológica*, 58, 28-34.
- Mussen, P., Conger, J., & Kagan, J. (1982). *Desarrollo de la personalidad en el niño*. México: Trillas.
- Naciones Unidas. (24 de octubre de 1945). *Carta de las Naciones Unidas*. Recuperado el 20 de 10 de 2015, de <http://www.un.org/es/sections/un-charter/introductory-note/index.html>
- Naciones Unidas. (1993). *Strategies for confronting domestic violence: A resource manual*. Nueva York: United Nations Publication.
- Navarro Góngora, J., & Pereira Miragaia, J. (2000). *Parejas en situaciones especiales*. Barcelona: Paidós.
- Nixon, J., & Humphreys, C. (2010). Marshalling the Evidence: Using Intersectionality in the Domestic Violence Frame. *Social Politics*, 17(2), 137-158.
- OMS. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Washington, DC: OPS.
- OMS. (01 de 2016). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 22 de 02 de 2016, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>
- ONU. (2002). *Debate temático sobre la reforma del sistema de justicia penal: logro de la eficacia y la equidad. Reglas y normas de las Naciones Unidas en materia de prevención del delito y justicia penal*. Consejo Económico Social. Viena: Consejo Económico y Social. Recuperado el 28 de 03 de 2015, de

https://www.unodc.org/documents/commissions/CCPCJ/CCPCJ_Sessions/CCPCJ_11/E-CN15-2002-05-Add1/E-CN15-2002-5-Add1_S.pdf

ONU. (2006). *Manual sobre programas de Justicia Restaurativa* (Vol. 15). Nueva York: Naciones Unidas.

ONU. (2016). *ONU MUJERES*. Recuperado el 23 de 03 de 2016, de www.unwomen.org

ONU. (Enero de 2016). *Organización de las Naciones Unidas*. Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

Orlandoni Merli, G. (2010). Escalas de medición en Estadística. *Telos*, 12(2), 243-247.

Padilla Coronado, J. (2007). Escalas de Medición. *Paradigmas*, 2(2), 104-125.

PAHO. (2001). *Deconstructing intra family violence: State and civil society. Integrated model of attention to intra-family violence*. San José, Costa Rica.: Pan American Health Organization, Women, Health and Development program.

París Albert, S. (2003). Reseña de "Aprender del conflicto. Conflictología y Educación" de Eduardo Vinyamata. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 10(33), 315-328.

París Albert, S. (2009). *Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica*. Barcelona: Icaria.

Parker, I. (2015). *A link in the chain: The role of friends and family in tackling domestic abuse*. Citizen Advice.

Parra Urdaneta, S. R., Fernández González, M. A., Morales Manzur, J. N., & Párraga Meléndez, J. E. (2009). Estado de derecho y justicia penal alternativa en Venezuela. Reflexiones críticas. *Cuestiones Jurídicas*, III(2), 25-53.

- Payne, D., & Wermeling, L. (2009). Domestic Violence and the Female Victim: The Real Reason Women Stay! *Journal of Multicultural, Gender and Minority Studies*, 3(1), 1-6.
- Peachey, D. E. (2003). The Kitchener experiment. En G. Johnstone, *A restorative justice reader: Texts, sources, context* (págs. 178-186). Portland Oregon: Willan Publishing.
- Pennell, J., & Burford, G. (2002). Feminist praxis: Making family group conferencing work. En H. Strang, & J. Braithwaite (Edits.), *Restorative Justice and Family Violence* (págs. 108-127). Melbourne: Cambridge University Press.
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, XV(1), 15-29.
- Pérez Contreras, M. (1999). La violencia intrafamiliar. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 95, 549-585.
- Pico-Alfonso, M., Garcia-Linares, M., Celda-Navarro, N., Blasco-Ros, C., Echeburúa, E., & Martinez, M. (2006). The Impact of Physical, Psychological, and Sexual Intimate Male Partner Violence on Women's Mental Health: Depressive Symptoms, Posttraumatic Stress Disorder, State Anxiety, and Suicide. *Journal of women's health*, 15(5), 599-611.
- Pittman, N. E., & Taylor, R. G. (1992). MMPI profile of partners of incestuous sexual offenders and partners of alcoholics. *Family dynamics of addictions quarterly*, 2, 52-59.
- Plitchta, S. B. (1996). Violence and abuse: Implications for women's health. En M. M. Falik, & K. S. Collins, *Women's health: The Commonwealth Fund Survey* (págs. 237-272). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Presser, L., & Gaarder, E. (2000). Can restorative justice reduce battering? Some preliminary considerations. *Social Justice*, 27(1), 175-195.
- Procuraduría General del Estado de Oaxaca. (2010). Obtenido de <http://www.pgjoaxaca.gob.mx/index.php/justicia-restaurativa>

- Ptacek, J. (2010). Resisting co-optation: Three feminist challenges to antiviolence work. En J. Ptacek, *Restorative Justice and violence against women* (págs. 5-38). New York: Oxford University Press.
- Randall, M. (2013). Restorative Justice and Gendered Violence? From Vaguely Hostile Skeptic to Cautious Covert; Why Feminists Should Critically Engage with Restorative Approaches to Law. *The Dalhousie Law Journal*, 36, 462-499.
- Raphael, J. (1996). *Prisoners of abuse: Domestic violence and welfare receipt*. Chicago: Taylor Institute.
- Rawls, J. (2003). Justicia como equidad. *Revista española de control externo*, 5(13), 129- 158 .
- Redorta, J. (2004). *Como analizar los conflictos: La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Redorta, J. (2009). La justicia del futuro. *Simposi sobre Tribunals i Mediació*, 18(19), 3-11.
- Redorta, J. (2014). Análisis de conflictos por patrones: La nueva herramienta CAT. *Democracia Digital e Governo Electronico, Florianópolis*(10), 310-323.
- Resnick, H., Acierno, R., & Kilpatrick, D. G. (1997). Health impact of interpersonal violence. Section II: Medical and mental health outcomes. *Behavioral Medicine*, 23(2), 65-78.
- Rettner, A. (2005). *Entre el perdón y el paredón: Preguntas y dilemas de la Justicia Transicional* (1 ed.). Bogotá: Ediciones Uniandes.
- Riger, S., Raya, S., & Camacho, J. (2002). The radiating impact of intimate partner violence in women's lives. *Journal of intrpersonal violence*, 17(2), 184-205.
- Rodríguez Bilbao, R., & García Dauder, S. (Enero de 2003). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. Madrid. Recuperado el 15 de 03 de 2014, de <https://www.academia.edu/8139509>

- Rodríguez Cely, L. A., Padilla Villarraga, A., Rodríguez, L. S., & Díaz Colorado, F. (2010). Análisis de la justicia restaurativa para atender casos de violencia intrafamiliar en el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) de la Fiscalía General de la Nación, Colombia. *Revista Diversitas- Perspectivas en Psicología*, 6(2), 355-373.
- Rodríguez Ferreira, O., & Shirk, D. A. (2012). *La reforma al sistema de justicia penal en México*. San Diego, California: University Readers.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Malaga: Editorial Aljibe.
- Rojas Soriano, R. (1999). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Saghir, A., Tabassum, H., Amir, M., Aeshad, S., Cheema, A., & Cheema, S. (2011). Gender and Violence: A rising issue. *The Journal of Animal & Plant Sciences*, 21(3), 632-634.
- Sagot, M. (2000). *La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina*. Zeta Servicios Gáficos.
- Salgado Ledesma, E. (2001). Medios alternos de resolución de conflictos: una opción para coadyuvar con la administración de justicia. *Revista CONAMED*, 7(18), 27-31.
- San Cristóbal Reales, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 39-62.
- Sánchez García, M. G., & Ortiz López, G. L. (2013). Justicia alternativa, una visión panorámica. *Aequitas*(3), 27-52.
- Sanmartín, J., Molina, A., & García, Y. (2003). *Informe internacional 2003. Violencia contra la mujer en las relaciones de pareja. Estadísticas y legislación*. Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.

- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127-139.
- Saucedo, I. (2005). Violencia de género en el ámbito doméstico: una propuesta de análisis teórico feminista. *Eliminar Obstáculos para Alcanzar la Igualdad*, 1(0), 59-72.
- Secretaria de Relaciones Exteriores. (13 de 01 de 2015). Boletín Informativo. *La Política de Derechos Humanos de México*. México: Dirección General de Derechos Humanos y Democracia. Recuperado el 2015 de 11 de 25, de www.sre.gob.mx
- Shepard, M., & Pence, E. (1988). The effect of battering on the employment status of women. *Afflia*, 3(2), 55-61.
- Sluzki, C. (1996). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Edisa.
- Sotelo, K. V. (2013). La víctima, el victimario y la justicia restaurativa. *Revista di Criminología, Vittimologia e Sicurezza*, 11(1), 43-57.
- Stolcke, V. (2004). La mujer es puro cuento: la cultura del género. *Estudios feministas, Florianopolis*, 12(2), 77-105.
- Strang, H., & Braithwaite, J. (2002). Restorative justice and family violence. En H. Strang, & J. Braithwaite. (Edits.), *Restorative justice and family violence*. (págs. 1-23). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Stroebe, W., Zech, E., Stroebe, M. S., & Abakoumkin, G. (2005). Does Social Support help in bereavement? *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(7), 1030-1050.
- Sullivan, C. M. (2003). Using the ESID Model to Reduce Intimate Male Violence Against Women. *American Journal of Community Psychology*, 32, 295-303.

- Sutherland, C. A., Bubee, D. I., & Sullivan, C. M. (2002). Beyond bruises and broken bones: The joint effects of stress and injuries on battered women's health. *American Journal of Community Psychology, 10*(1), 3-17.
- Swanberg, J., & Logan, T. (2005). The effects of intimate partner violence on women's labor force attachment: Experiences of women living in rural and urban Kentucky. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(1), 3-17.
- Swanberg, J., Macke, C., & Logan, T. (2006). Intimate partner violence, women, and work: Coping on the job. *Violence and Victims, 21*, 561-578.
- Sylaska, K. M., & Edwards, K. M. (2014). Disclosure of Intimate Partner Violence to Informal Social Support Network Members: A Review of the Literature. *Trauma, Violence & Abuse, 15*(1), 3-21.
- The Family Violence Prevention Fund. (2002). *National Consensus Guidelines: On identifying and responding to Domestic Violence Victimization in Health Care Settings*. San Francisco, CA: The Family Violence Prevention Fund.
- Theran, S. A., Sullivan, C. M., Bogat, G., & Stewart, C. S. (2006). Abusive partners and ex-partners: Understanding the effects of relationship to the abuser on women's well-being. *Violence Against Women, 10*, 950-969.
- Thompson, M. P., Meadows, L., Kaslow, N. J., Kingree, J. B., Puett, R., Thompson, N. J., & Meadows, M. P. (1999). Partner abuse and posttraumatic stress disorder as risk factors for suicide attempts in a sample of low-income, inner-city women. *Journal of Traumatic Stress, 12*(1), 59-72.
- Tjaden, P., & Thoennes, N. (1998). *Stalking in America: Findings from the National Violence Against Women Survey*. Washington, DC: U.S.: Department of Justice.

- Tjaden, P., & Thoennes, N. (2000). *Extent, nature, and consequences of intimate partner violence: Findings from the national violence against women survey*. Washington, DC.: US Department of Justice.
- Tolman, R. M., & Rosen, D. (2001). Domestic violence in the lives of women receiving welfare: Mental health, substance dependence, and economic well being. *Violence against women*, 7(2), 1141-158.
- Trujillo, H. M., Mañas, F. M., & González-Cabrera, J. (2010). Evaluación de la potencia explicativa de los grafos de redes sociales clandestinas con UciNet y Net Draw. *Univesitas Psychologica*, 9(1), 67-78.
- Umbreit, M. S., & Greenwood, J. (1997). *Criteria for Victim-Sensitive Mediation and Dialogue With Offenders*. Minnesota, United States of America: Center of restorative justice and mediation.
- UNICEF. (2000). *La violencia doméstica contra mujeres y niñas*. Florencia , Italia.: Centro de Investigaciones Innocenti.
- UNICEF. (2006). *Estado mundial de la infancia 2007*. New York: 3UN Plaza.
- UNICEF. (2009). *Abordaje frente a la violencia desde una perspectiva de género e infancia: fortalecimiento de equipos de trabajo de género*. Buenos Aires: Ministerio de Desarrollo Social de la Provinvia de Buenos Aires.
- Ussher, M. (2009). Redes Sociales e Interacción Comunitaria. *I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Ecuentero de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Barcelona.
- Van Ness, D. (2006). Principios y desarrollos acutales de la Justicia Restaurativa. En F. Bernal Acevedo, & S. Castillo Vargas, *Justicia Restaurativa en Costa Rica: Acercamientos*

Teóricos y Prácticos (págs. 33-48). Costa Rica: CONAMAJ. Obtenido de <http://www.nuestramerica.org>

Van Ness, D., & Heetderks Strong, K. (2006). *Restoring Justice* (3 ed.). USA: Anderson.

Villarreal Sotelo, K. (2013). La víctima, el victimario y la justicia restaurativa. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 7(1), 43-57.

Vinyamata Camp, E. (2014). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. (5 ed.). Ariel.

Vinyamata Camp, E. (2015). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos*, 8(1), 9-24.

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.

Viola Demestre, I. (2010). La confidencialidad en el procedimiento de mediación. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*(11), 1-10.

Wemmers, J. (2002). Restorative justice for victims of crime: A victim oriented approach to restorative justice. *International Review of Victimology*, 9(1), 43-59.

Westup, D., Fremouw, W., Thompson, R., & Lewis, S. (1999). The psychological impact of stalking on female undergraduates. *Journal of Forensic Sciences*, 44(3), 554-557.

Whaley Sanchez, J. A. (2001). *Violencia intrafamiliar: Causas biológicas, psicológicas, comunicacionales e interaccionales*. México: Plaza y Valdés.

WHO. (2002). *The forms and contexts of violence in WHO. World report on violence and health: summary*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.

Wychreschuk, E., & Boland, B. (2000). *Making it Safe: Women, Restorative Justice and Alternative Dispute Resolution*. St. John's, Newfoundland: Provincial Association Against Family Violence.

Yon B, L. (2005). La justicia de acuerdo a Santo Tomás de Aquino. *Eleuteria*(3), 1-6.

Zehr, H. (1990). *Changing lenses: A new focus for crime and justice*. Scottsdale, PA: Herald Press.

Zehr, H. (2007). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. USA: Good Books.

Zubillaga Gabaldó, T. M. (2007). La justicia de paz y su evolución. *Cuadernos Unimetanos*(11), 56-75.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Procuraduría General del Estado de Oaxaca. (2010). Obtenido de <http://www.pgjoaxaca.gob.mx/index.php/justicia-restaurativa>

Justicia Juvenil Restaurativa. (11 de diciembre de 2013). Obtenido de <http://www.justiciajuvenilrestaurativa.org>

LEYES, CÓDIGOS Y REGLAMENTOS

Código Nacional de Procedimientos Penales

Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León

Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Yucatán

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal

Ley General de Víctimas

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

ANEXOS

Anexo 1: Guion de entrevista a experto (Servidor Público de la PGJNL)

1. ¿Cómo está usted relacionado con el tema de violencia de género o contra la mujer?
2. ¿Cuánto tiempo tiene y de qué manera se ha desarrollado esta relación con el tema en violencia de género o contra la mujer?
3. En su experiencia cuando una mujer es víctima de violencia ¿De qué manera y quienes son las primeras personas que juegan un papel importante para alentar a la víctima a acudir a realizar su denuncia ante el ministerio público?
4. ¿Cuáles son los tipos de violencia que las víctimas denuncian ante el ministerio público?
5. Si tuviera que acomodar de mayor a menor los tipos de violencia antes mencionados ¿cómo sería dicho acomodo en relación a las denuncias recibidas?
6. Estadísticamente ¿Cuál es tipo de relación más frecuente que existe entre los agresores y las víctimas que acuden a realizar la denuncia del delito?
7. ¿Cuáles son los pasos o el proceso que tiene que seguir una mujer que es víctima de violencia doméstica para brindarle el apoyo necesario ante el delito vivido?
8. ¿Cuál es el perfil y las características que tiene los servidores públicos que brindan la atención en cada una de las partes del proceso explicado?
9. Dentro del proceso explicado ¿Cuál es el tipo de apoyo que brindan otras instituciones con las que la procuraduría hace sinergia para la atención a la víctima? (de aquí se derivaran preguntas de acuerdo a lo contestado por el entrevistado, como que tipo de tratamiento psicológico, que tipo de apoyo legal, etc.).
10. ¿Qué porcentaje de los casos recibidos terminan un proceso completo de atención, es decir, desde la denuncia hasta la culminación de una resolución del delito?
11. ¿A que considera que se debe el porcentaje antes mencionado?
12. ¿Existe algún tipo de seguimiento para el monitoreo de los casos atendidos y de ser un si como se da dicho seguimiento?
13. ¿Hay algo que considere importante agregar sobre el tema que no haya sido preguntado antes de dar por concluida la presente entrevista?

Anexo 2: Guion de entrevista a experto (Mujer Víctima de Violencia)

1. ¿Cómo está usted relacionado con el tema de violencia de género o contra la mujer?
2. ¿Cuánto tiempo tiene y de qué manera se ha desarrollado esta relación con el tema en violencia de género o contra la mujer?
3. En su experiencia como mujer que fue víctima de violencia ¿De qué manera y quienes fueron las primeras personas que jugaron un papel importante para alentarla a acudir a realizar su denuncia ante el ministerio público?
4. ¿Cuál/es fueron los tipos de violencia que usted denunció ante el ministerio público?
5. De los tipos de violencia del que usted fue víctima, ¿cuál considera que es el que el agresor utilizaba con mayor frecuencia? (y después en caso de mencionar varios)
6. ¿Qué tipo de relación existía entre el agresor y usted? Y ¿cuánto tiempo fue usted violentada por el agresor?
7. ¿Cuáles son los pasos o el proceso que tuvo que seguir para que se le brindara el apoyo necesario ante el delito vivido?
8. Si tuviera que nombrar a las personas que usted considera más significativas o importantes dentro del proceso de atención antes mencionado, ¿quiénes considera que formarían parte de esa lista?
9. Como fue el trato otorgado por cada una de las personas que ha mencionado dentro de su lista
10. ¿Considera que el trato de cada uno de los servidores mencionados tuvo algo que ver con el hecho de que usted continuara con el proceso?
11. Dentro del proceso explicado ¿Cuál es el tipo de apoyo que le brindaron otras instituciones con las que la procuraduría hace sinergia o a donde usted fue canalizado? (de aquí se derivaran preguntas de acuerdo a lo contestado por el entrevistado, como que tipo de tratamiento psicológico, que tipo de apoyo legal, etc.).
12. ¿Existe algún tipo de seguimiento para el monitoreo de su caso y de ser un si como se da dicho seguimiento?
13. ¿Considera que el proceso de atención recibido por parte de la procuraduría le ayudo a lograr restaurar algún área de las que pudieron ser dañadas ante el delito del cual fue usted víctima?
14. De ser si, ¿cuáles serían aquellos elementos dentro del proceso de atención que considera usted le ayudaron a lograrlo?
15. ¿Qué tipo de apoyo considera importante y que le hubiera gustado recibir dentro del proceso de atención experimentado?
16. ¿Hay algo que considere importante agregar sobre el tema que no haya sido preguntado antes de dar por concluida la presente entrevista?

Anexo 3. Guion de preguntas guía para grupo enfocado Mujer Víctima de Violencia

Experiencia global de las participantes de grupo enfocado sobre proceso de atención restaurativo en casos de violencia contra la mujer:

¿De manera general pueden compartirnos como consideran que están relacionadas con el tema de violencia de género o contra la mujer?

1. ¿Quiénes fueron las primeras personas que tuvieron un papel importante para motivarlas a acudir a poner una denuncia ante el ministerio público?
2. ¿De qué forma las motivaron?
3. ¿Cuáles fueron los motivos por los que usted acudió a poner una denuncia?
4. De la violencia experimentada ¿Qué tipo de acciones considera que el agresor utilizaba con mayor frecuencia?... y que más...
5. ¿Qué tipo de relación existe o existía entre el agresor y ustedes?
6. ¿Cuáles son los pasos que usted tuvo que seguir dentro del ministerio público para que se le brindara el apoyo necesario ante el delito vivido?
7. Si tuviera que nombrar a las personas que usted considera que fueron importantes para usted dentro del proceso de atención antes mencionado ¿Quiénes formarían parte de esa lista?
8. De las personas mencionadas ¿Cómo fue su experiencia al ser atendida por cada una de ellas?
9. ¿De qué manera considera usted que el trato recibido tuvo que ver con el hecho de que usted continuará o no con el proceso de denuncia?
10. ¿Cuál es el tipo de apoyo que le brindaron otras instituciones con las que hace sinergia la Procuraduría?
11. De haber recibido apoyo se profundiza sobre los tipos de apoyo brindado.
12. ¿Existe algún tipo de seguimiento para su caso? ¿Cómo es este seguimiento?
13. ¿Cómo considera que el proceso de atención recibido por parte de la institución que imparte justicia le ayudó a de manera personal en algún aspecto que pudo ser dañado ante el delito del que fue usted víctima?
14. De toda la experiencia vivida dentro del proceso de atención ¿qué elementos fueron los que usted considera le ayudaron a restaurar y reparar el daño?
15. ¿Qué considera que es importante y le hubiera gustado recibir dentro del proceso de atención vivido?

Anexo 4. Consentimiento Informado (enfrente)

Introducción para grupo enfocado Tesis:

“Proceso de atención restaurativo en casos de violencia doméstica o contra la mujer”

La Universidad Autónoma de Nuevo León se preocupa por mantener los más altos niveles académicos dentro de los programas doctorales que ofrecen a la sociedad, con la finalidad de que sus estudiantes puedan aportar estudios que contribuyan de manera directa a la mejora en los diferentes ámbitos que requieren especial atención dentro de la comunidad.

Es en base a esto que la participación de ustedes es de suma importancia, ya que su opinión acerca de su experiencia vivida sobre el tema nos proporcionara información valiosa que enriquecerá el estudio antes mencionado.

Les agradecemos de antemano su participación y apoyo para la realización de esta plática, y con el objetivo de que se lleve a cabo de la mejor manera les comentamos algunos puntos importantes para darle seguimiento a la misma:

- Es importante que sepan que la información proporcionada en esta sesión será utilizada para realizar una investigación de tesis con referencia a la detección de los elementos que se destacan dentro del proceso de atención proporcionado por las instituciones de impartición de justicia al acudir a poner denuncia relacionada con violencia de pareja, por lo que se les da la libertad de quedarse y contribuir con sus comentarios o retirarse sin ningún problema.
- Aquí hay unas etiquetas para que escriban sus nombres, en caso de no querer utilizar su nombre real pueden poner en la etiqueta como quieren que se les nombre.
- Esperamos que tengan diferentes puntos de vista, por lo cual por favor siéntanse confiadas de expresar sus puntos de vista aunque difieran con las demás ya que su opinión es muy importante.
- Estaremos grabando la sesión ya que todos sus comentarios son de suma importancia y no queremos perder ninguno de ellos.
- Es importante que se sientan tranquilas y que sepan que sus comentarios son totalmente confidenciales y que serán utilizados solamente de manera académica.

Anexo 4. Consentimiento Informado (atrás)

Consentimiento informado

Hago constar que el objetivo, las expectativas, los beneficios y los riesgos de este proyecto me han sido explicada de manera clara. La Mtra. Deniss González está de acuerdo en responder todas las dudas y preguntas que pudiera tener al respecto. Así mismo se me ha hecho de mi conocimiento que toda la información vinculada con el presente proyecto se manejará de manera confidencial con fines académicos doctorales.

Declaro que mi participación en esta sesión es totalmente voluntaria, por lo que doy mi consentimiento para formar parte del presente grupo y llevar a cabo mi participación.

Nombre y Firma del participante

Fecha: _____

Anexo 5. Cuestionario utilizado en el primer pilotaje

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS DE ATENCION RESTAURATIVA ANTE EL DELITO

Datos Generales

Estado Civil _____ Edad _____ Escolaridad _____
 Colonia _____

La denuncia puesta fue por: _____

Hora de inicio _____ Hora final _____

A continuación se presentan una serie de frases sobre la experiencia vivida por mujeres que pasa por un proceso de atención dentro de la Procuraduría General del Estado de Nuevo León al denunciar delitos catalogados como violencia familiar. Es importante que tome en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas. El interés del presente cuestionario es conocer su experiencia vivida dentro del proceso antes mencionado, por lo que sus respuestas son muy importantes y totalmente anónimas. Se le pide sea sincera. Para contestar marque con una (X) la opción que indique mejor su nivel de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. Mi padre me apoyo a acudir ante las autoridades para poner denuncia					
2. Mi madre me apoyo a acudir ante las autoridades para poner denuncia					
3. Mis hijos (as) me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia					
4. Mis hijos varones me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia					
5. Mis hijas me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia					

6. Mis amigos (as) me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia					
7. alguna institución me apoyo a acudir ante las autoridades para poner denuncia					
8. Cual institución: _____					
9. El tener el apoyo de alguien que considero importante fue determinante para animarme a acudir a las autoridades y poner denuncia: SI _____ NO _____					
10. En quien pensaste como esta persona importante:					

Ante su situación y la experiencia vivida durante su proceso de atención por parte de las autoridades, conteste los siguientes frases tomando en cuenta las siguiente escalas:

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
11. Al acudir a poner mi denuncia, la atención brindada por el personal del Centro de Orientación y Denuncia (CODE) fue:					
12. Considero que el trato recibido por parte del servidor público (Agente del Ministerio Público Orientador) que tomo mi denuncia inicial fue:					
13. La claridad sobre la información dada por parte del servidor público (Agente del Ministerio Público Orientador) sobre los pasos a seguir dentro del proceso ante mi caso fue:					
14. De qué manera influyo lo antes mencionado para continuar con dentro del proceso de denuncia:					
15. Mi nivel de satisfacción ante el trato que mostró el Agente del Ministerio Público Investigador que integró la averiguación de mi denuncia fue:					

16. Considero que el seguimiento dado a mi denuncia por parte de las autoridades fue:					
17. La sentencia o medida brindada por las autoridades ante mi caso para mí fue:					

Durante el proceso de atención brindado dentro de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León se proporcionan diferentes modalidades de intervención o acompañamientos.

Según su experiencia, marque con una **(X)** la opción que indique mejor su grado de acuerdo o desacuerdo tomando en cuenta la siguiente escala:

	Nada	Muy poco	Medianamente	Mucho	Totalmente
18. La asesoría legal que se me dio para el proceso de divorcio, orden de restricción, custodia de los hijos, etc., fue:					
19. La atención psicológica (individual o en grupo) por parte de la Institución fue:					
20. La atención médica dada (en caso de haber sido necesaria) fue:					
21. La canalización con alguna otra institución para brindar alojamiento o resguardo fue:					
22. Si recibió alguna canalización a alguna institución mencione a cual:					
23. La oportunidad de llegar a un acuerdo con mi ex pareja sobre la cantidad de la pensión fue:					
24. El nivel de satisfacción sobre el proceso de atención en su totalidad fue:					

25. ¿Qué es aquello que más se le dificultó desde el inicio hasta el término del proceso brindado?

26. ¿Qué es aquello que más se le facilitó desde el inicio hasta el término del proceso brindado?

¿Qué le pareció la encuesta?

¿Qué le agregaría o que le modificaría?

Comentarios adicionales

Anexo 6. Cuestionario definitivo

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS DE ATENCION RESTAURATIVA ANTE EL DELITO

Datos Generales

Estado Civil _____ Edad ____ Escolaridad _____ Colonia _____ T. V.

Denunciada:

Hora de inicio _____ Hora final _____

A continuación se presentan una serie de frases sobre la experiencia vivida por mujeres que pasa por un proceso de atención dentro de la Institución encargada de la impartición de justicia al denunciar delitos catalogados como violencia familiar. Es importante que tome en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas. El interés del presente cuestionario es conocer su experiencia vivida dentro del proceso antes mencionado, por lo que sus respuestas son muy importantes y totalmente anónimas. Se le pide sea sincera. Para contestar marque con una **(X)** la opción que indique mejor su nivel de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	No aplica
1. Mi padre me apoyó a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
2. Mi madre me apoyó a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
3. Mis hermanos varones me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
4. Mis hermanas me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
5. Mis hijos varones me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
6. Mis hijas me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
7. Mis amigos (as) me apoyaron a acudir ante las autoridades para poner denuncia						
8. Alguna institución me apoyó a acudir ante las autoridades para poner denuncia						

9. Cual institución: _____

10. El tener el apoyo de alguien que considero importante fue determinante para animarme a acudir a las autoridades y poner denuncia:	Si	No
---	----	----

11. Quien figura como esta persona importante:
--

	Nada Importante	Poco Importante	Medianamente Importante	Importante	Muy Importante	No aplica
12. Según su experiencia el contar con el apoyo de alguien dentro del proceso fue:						

Ante su situación y la experiencia vivida durante su proceso de atención por parte de las autoridades, conteste los siguientes frases tomando en cuenta las siguiente escalas:

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	No aplica
13. Al acudir a poner mi denuncia, la atención brindada por el personal del Centro de Orientación y Denuncia (CODE) fue:						
14. Considero que el trato recibido por parte del servidor público (Agente del Ministerio Público Orientador) que tomo mi denuncia inicial fue:						
15. La claridad sobre la información dada por parte del servidor público (Agente del Ministerio Público Orientador) sobre los pasos a seguir dentro del proceso ante mi caso fue:						
	Muy Baja	Baja	Medio	Alta	Muy Alta	No aplica
16. Considero que la forma en que se me dio la explicación sobre los pasos a seguir dentro del proceso de denuncia influyo para continuar con la denuncia de una manera:						

17. Mi nivel de satisfacción ante el trato que mostró el Agente del Ministerio Público Investigador que integró la averiguación de mi denuncia fue:						
18. Considero que el seguimiento dado a mi denuncia por parte de las autoridades fue:						
19. La sentencia o medida brindada por las autoridades ante mi caso para mí fue:						
	Nada Importante	Poco Importante	Medianamente Importante	Importante	Muy Importante	No aplica
20. Según su experiencia el apoyo de las autoridades dentro del proceso fue:						

Durante el proceso de atención brindado dentro de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León se proporcionan diferentes modalidades de intervención o acompañamientos.

Según su experiencia, marque con una **(X)** la opción que indique mejor su grado de acuerdo o desacuerdo tomando en cuenta la siguiente escala:

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	No aplica
21. La asesoría legal que se me dio para el proceso de divorcio, orden de restricción, custodia de los hijos, etc., fue:						
22. La atención psicológica (individual o en grupo) por parte de la Institución fue:						
23. La atención médica dada (en caso de haber sido necesaria) fue:						
24. El darle información de alguna otra institución para brindar alojamiento o resguardo fue:						
25. La oportunidad de llegar a un acuerdo con mi ex pareja sobre la cantidad de la pensión alimenticia fue:						

	Nada Importante	Poco Importante	Medianamente Importante	Importante	Muy Importante	No aplica
26. Según su experiencia el acompañamiento de otras instituciones (legal, psicológico, médico, etc.) fue:						
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	No aplica
27. Para usted el nivel de satisfacción sobre el proceso de atención de la institución de procuración de justicia en su totalidad fue:						

28. ¿Qué es aquello que **más se le dificulto** desde el inicio hasta el término del proceso brindado?

—

29. ¿Qué es aquello que **más se le facilito** desde el inicio hasta el término del proceso brindado?

—

Anexo 7. Tarjeta de descripción de nombramiento y funciones de servidores públicos

Centro de Orientación y denuncia (CODE): Puntos de atención en donde se pone la denuncia ante el Ministerio Público.

Agente del Ministerio Público Orientador: Servidor público encargado de atender al ciudadano ya sea para levantar o recibir denuncias o querellas, actas circunstanciadas, así como recepción y trámite de partes informativos con personas detenidas, intentando resolver el conflicto penal de forma temprana mediante la aplicación de la justicia penal alternativa. Además de realizar las actuaciones urgentes pendientes a conservar los indicios del delito.

Agente del Ministerio Público Investigador: Servidor público encargado de atender al ciudadano para realizar la integración total de la denuncia y ser representante defensor de la víctima.

Anexo 8. Mail recibido por parte de la Subprocuraduría del Ministerio Público

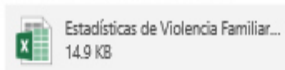
← Responder ← Responder a todos → Reenviar 📁 Archivar ...

Subprocuraduría del Ministerio Público

02/09/2016 12:54 p. m.

Datos estadísticos de violencia de pareja

Para: Deniss Karina Gonzalez Lozano



Saludos cordiales.



**PROCURADURÍA
GENERAL DE JUSTICIA
NUEVO LEÓN**

"Año del Nuevo Sistema de Justicia Penal"
Fiscalía Especializada en Atención a la Mujer
Mtra. Hilda Sandra Saldana Ramirez
Coordinación de Atención a la Mujer
20-33-76-31 - 811-500-52-34

De: Deniss Karina Gonzalez Lozano [mailto:deniss_karina_g@hotmail.com]

Enviado el: jueves, 25 de agosto de 2016 06:50 p.m.

Para: Hilda Sandra Saldana Ramirez; hilda.saldana@hotmail.com

Asunto: [r.] Datos estadísticos de violencia de pareja

Subprocuraduría del Ministerio Público:

Por medio del presente la suscrita Maestra Deniss

Solicito a usted información de datos estadístico sobre denuncias de violencia contra la mujer perpetuada por su pareja del periodo de Agosto del 2016 a la fecha.


En virtud de la realización del proyecto de investigación del programa doctoral de Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la UANL bajo el tema "Proceso de atención restaurativo en casos de violencia contra la mujer".

Agradeciendo de antemano sus finas atenciones


Maestra Deniss González

Enviado desde [Correo](#) para Windows 10

Anexo 9. Oficio de la Unidad Especializada para la Prevención de la Violencia Familiar y de Género del Municipio de Guadalupe (UNIPREVI)



SECRETARÍA DE
PREVENCIÓN SOCIAL
GOBIERNO DE
CIUDAD GUADALUPE
NUEVO LEÓN



UNIDAD
ESPECIALIZADA PARA LA
PREVENCIÓN
DE LA VIOLENCIA
FAMILIAR
Y DE GÉNERO


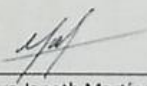
12 de Julio de 2016

A quien corresponda:

Por medio de la presente hago constar que la Maestra Deniss Karina González Lozano participo en la realización de un grupo enfocado sobre violencia contra la mujer perpetuada por su pareja con mujeres que conforman las características solicitadas previamente por la interesada.

Dicho grupo fue realizado para fines académicos relacionados a la investigación de la suscrita perteneciente al programa doctoral de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Hago constar







Secretaría de
Prevención Social
GOBIERNO DE
CIUDAD GUADALUPE
NUEVO LEÓN

Lic. Mayra Janeth Martínez Cerda
Coordinador Técnico UNIPREVI

Guadalupe, Nuevo León, Julio del 2016

Plutarco E. Calles 2839
Col. Ignacio Zaragoza,
67160 Guadalupe, N.L.

 @guadalupecoahuila
 /FranciscoCarrizosaMartinez

 www.guadalupe.gob.mx
 (888) 8010 6000

